

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO**

Luan Fronza Bonsenhor

**ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES NOS PORTAIS DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS
DE ENSINO SUPERIOR DE SANTA CATARINA NO CONTEXTO DA LAI**

Florianópolis

2015

Luan Fronza Bonsenhor

**ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES NOS PORTAIS DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS
DE ENSINO SUPERIOR DE SANTA CATARINA NO CONTEXTO DA LAI**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à disciplina CAD 7305 como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina.

Área de concentração: Sistemas de Informação

Orientador: Prof. Alexandre Moraes Ramos, Dr.

Florianópolis

2015

Catálogo na fonte elaborada pela biblioteca da
Universidade Federal de Santa Catarina

A ficha catalográfica é confeccionada pela
Biblioteca Central

Tamanho: 7cm x 12 cm

Fonte: Times New Roman 9,5

Maiores informações em:

<http://www.bu.ufsc.br/design/Catalogacao.html>

Luan Fronza Bonsenhor

ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES NOS PORTAIS DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE ENSINO SUPERIOR DE SANTA CATARINA NO CONTEXTO DA LAI

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria de Estágios e Monografias do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 04 de dezembro de 2015.

Prof^a. Evelize Welzel Dr^a.
Coordenadora de Monografias

Professores Avaliadores:

Prof^o. Alexandre Moraes Ramos, Dr.
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^a. Andressa Sasaki Vasques Pacheco, Dra.
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^a. Alessandra de Linhares Jacobsen, Dra.
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Aos meus pais e a minha irmã, que sempre acreditaram em
meus sonhos e permitiram que tudo isso fosse possível. A
vocês meu eterno e incondicional amor.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar quero agradecer a Deus, pelo dom da vida por me conceder todas as dádivas possíveis.

Com o término deste trabalho um ciclo se encerra e ao decorrer dele passaram-se mais de quatro anos. Tempo esse que foi marcado por muitos acontecimentos que engrandeceram meu ser.

Agradeço do mais profundo dos meus sentimentos os meus pais, Albertino e Maria, por sempre permitirem escolher meu caminho e nunca podarem minhas asas, que me permitiram chegar até aqui.

A minha irmã, Tauana, por ter cuidado dos meus pais em minha ausência e ser pra mim um exemplo de ser humano e amor fraternal.

A minha nona, Miranda, matriarca da família e exemplo de amor e simplicidade.

Quero agradecer ao Prof. Alexandre, orientador deste estudo, pelo tempo dedicado e por todos os esclarecimentos que permitiram este trabalho.

As amigas Paloma, Mariana e Tassiane por seus inestimáveis conselhos e amizade.

Aos meus amigos de turma, por partilharem de um sonho que é chegar até o final do curso e concluir esta fase da graduação.

Aos meus amigos do KC, que sempre estiveram por perto, partilhando de seu amor e buscando o crescimento espiritual, a fim de ser uma só alma.

A Elizabete e Luís, por terem me acolhido em Florianópolis com muito carinho e serem para mim um porto seguro.

A Haya, minha parceira de 4 patas e fiel escudeira, principalmente nas noites a fio de estudo.

A todos vocês meu MUITO OBRIGADO! Vocês fazem a diferença.

“Tudo é considerado impossível, até acontecer.”
Nelson Mandela.

“Consciência é tudo”.
Rav Berg.

RESUMO

Este trabalho tem como seu principal objetivo analisar, no contexto da Lei de Acesso à Informação, se os portais das Instituições Públicas de Ensino Superior de Santa Catarina proporcionam acesso às suas informações que são do interesse do aluno. Trata-se de um mapeamento e verificação das informações relevantes na perspectiva do aluno nos portais das Instituições, onde em sua fundamentação teórica é abordado sobre o uso de tecnologias da informação, a internet como fonte de conhecimento, a Lei de Acesso à Informação, as Instituições públicas de ensino superior e portais em sua perspectiva histórica, teórica e legal. Com o foco nas informações das quais os alunos veem como relevantes a disponibilização pelos portais institucionais, sua importância se destaca por ouvir os alunos, usuários principais destes portais, a fim de garantir a melhor forma possível de acesso a elas. Como metodologia o estudo contempla uma pesquisa documental e bibliográfica, com aplicação de questionário e quanto a abordagem do problema e consecução dos objetivos, trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa e descritiva. Os resultados, entre outros aspectos, permitem concluir que, para o desenvolvimento acadêmico dos alunos, no que tange a disponibilização das informações, em sua maioria, encontram-se acessíveis nos respectivos portais institucionais.

Palavras-chave: Avaliação de Portais; Instituições Públicas de Educação Superior; Lei de Acesso à Informação.

ABSTRACT

This work has as its main objective to analyze, in the context of the Access to Information Act, the portals of the Public Institutions of Higher Education of Santa Catarina provide access to their information that are the student's interest. This is a mapping and verification of relevant information in the student's perspective on the portals of the institutions, which in its theoretical foundation is approached him on the use of information technology, the Internet as a source of knowledge, the Access to Information Act the public institutions of higher education and portals in their historical, theoretical and legal perspective. With a focus on information that students see as relevant to providing the institutional portals, its importance excels by listening to students, the main users of these portals in order to ensure the best possible access to them. As the study methodology includes a documental and bibliographic research, with a questionnaire and how to approach the problem and achieve the objectives, it is a qualitative-quantitative and descriptive research. The results, among other things, lead to the conclusion that for the academic development of students, with respect to available information, in most cases, are available on their institutional websites.

Keywords: Portal Assessment; Public institutions of higher education; Access to Information Act.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Histórico da LAI.....	28
Figura 2 – Resumo da Metodologia	52
Figura 3 – Links dos portais das IPES verificadas	66

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Número de participantes por Instituição	56
Gráfico 2 - Relevância das Informações - ENSINO.....	58
Gráfico 3 - Relevância das Informações - PESQUISA	59
Gráfico 4 - Informações mais relevantes - EXTENSÃO	61
Gráfico 5 - Informações mais relevantes - GESTÃO.....	62
Gráfico 6 - Informações mais relevantes - INFRAESTRUTURA	64
Gráfico 7 - Informações mais relevantes - GOVERNANÇA	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Regras sobre sigilo da lei	31
Quadro 2 - Instrumento para a Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior.....	36
Quadro 3 - Requisitos mínimos de um portal corporativo	41
Quadro 4 - Síntese metodológica.....	49
Quadro 5 – Instituições que Compõe a Amostra.....	50
Quadro 6 – Categorias de relevâncias	51
Quadro 7 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Ensino	57
Quadro 8 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Pesquisa	58
Quadro 9 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Extensão	60
Quadro 10 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Gestão.....	61
Quadro 11 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Infraestrutura.....	63
Quadro 12 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Governança.....	64
Quadro 13 – Verificação das Informações Mapeadas - ENSINO.....	67
Quadro 14 – Verificação das Informações Mapeadas - PESQUISA	67
Quadro 15 – Verificação das Informações Mapeadas - EXTENSÃO	68
Quadro 16 – Verificação das Informações Mapeadas - GESTÃO.....	69
Quadro 17 – Verificação das Informações Mapeadas - INFRAESTRUTURA.....	69
Quadro 18 – Verificação das Informações Mapeadas - GOVERNANÇA	70

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEA	Comissão Especial de Avaliação da Educação Superior
e-gov	Governo Eletrônico
e-PWG	Padrões Web em Governo Eletrônico
IES	Instituição de ensino Superior
IFC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
IFSC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
IPES	Instituições Públicas de Ensino Superior
LAI	Lei de Acesso à Informação
MEC	Ministério da Educação
PL	Projeto de Lei
SIC	Serviço de Informações ao Cidadão
Sinaes	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
TICS	Tecnologias de Informação e Comunicação
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina
UFFS	Universidade Federal da Fronteira Sul
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
USJ	Universidade São José
FMP	Faculdade Municipal de Palhoça

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	OBJETIVOS.....	17
1.2	JUSTIFICATIVA.....	18
1.3	LIMITAÇÃO DE CONTEXTO.....	19
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO	20
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	21
2.1	O USO DAS TICS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	21
2.2	INTERNET E INFORMAÇÃO	22
2.2.1	A Internet como fonte de conhecimento e canal de comunicação .	26
2.3	LAI - LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO	27
2.3.1	Capítulo I – Disposições Gerais	29
2.3.2	Capítulo II – Do Acesso a Informações e da sua Divulgação	29
2.3.3	Capítulo III – Do Procedimento de Acesso à Informação	30
2.3.4	Capítulo IV – Das Restrições de Acesso à Informação	30
2.3.5	Capítulo V – Das Responsabilidades	31
2.3.6	Capítulo VI – Disposições Finais e Transitórias	32
2.4	INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE ENSINO SUPERIOR.....	32
2.4.1	Papel e Prestação de Serviços	34
2.4.2	Governança e Transparência no Ensino Superior.....	38
2.5	PORTAIS: TIPOS E PADRÕES DE AVALIAÇÃO	40
2.5.1	Uso dos portais como canal de externalização do conhecimento..	43
2.5.2	Padronização e boas práticas de governo eletrônico	44
2.5.3	Cartilha Codificação	45
2.5.4	Cartilha Administração.....	46
2.5.5	Cartilha Usabilidade	46
2.5.6	Cartilha de Redação Web.....	46
2.5.7	Considerações sobre a fundamentação	47
3	METODOLOGIA.....	48
3.1	COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA	49
3.2	INSTRUMENTO DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	50
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	53
4.1	APRESENTAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES	53
4.1.1	Centro Universitário Municipal de São José (USJ).....	53

4.1.2	Faculdade Municipal de Palhoça (FMP).....	53
4.1.3	Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)	54
4.1.4	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense (IFC)	54
4.1.5	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC).....	54
4.1.6	Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS).....	54
4.1.7	Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)	55
4.2	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	55
4.2.1	Ensino.....	56
4.2.2	Pesquisa	58
4.2.3	Extensão.....	60
4.2.4	Gestão.....	61
4.2.5	Infraestrutura	63
4.2.6	Governança	64
4.3	ANÁLISE DOS RESULTADOS NOS PORTAIS DAS IPES.....	66
4.3.1	Ensino.....	66
4.3.2	Pesquisa	67
4.3.3	Extensão.....	68
4.3.4	Gestão.....	69
4.3.5	Infraestrutura	69
4.3.6	Governança	70
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	72
	REFERÊNCIAS.....	74
	APÊNDICE I.....	81

1 INTRODUÇÃO

O Brasil passa por um crescente aumento de usuários de internet. Há ao menos 120,3 milhões de brasileiros conectados, de acordo com levantamento mais recente do instituto Nielsen IBOPE (2014).

Neste contexto, segundo Kumar (2006), a globalização da informação e da comunicação sugerem a possibilidade de uma nova estrutura de cidadania e democracia antes inimagináveis.

Desse modo, de acordo com Bernardes (2012), com esta globalização das informações e com a utilização e avanço da internet como suporte para seus serviços e interações com os cidadãos, são alcançados vários benefícios, principalmente a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos órgãos Públicos

Para Rover (2006), o acesso à informação via internet aumentou a participação do cidadão a qualquer tempo e em qualquer lugar, dentro de um processo onde cada um pode gerenciar e executar diretamente o que lhe diz respeito e isso é o caminho para a realização de uma nova democracia, a digital.

Assim sendo, ressaltando-se a importância da informação, em 18 de novembro de 2011 foi instituída lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação) que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades (GOVERNO FEDERAL, 2012).

Dentre os órgãos que devem cumprir a lei temos os órgãos públicos dos três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), dos três níveis de governo (federal, estadual, distrital e municipal), assim como os Tribunais de Contas e o Ministério Público, bem como as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios também estão sujeitos (BRASIL, 2011). Aqui também estão incumbidas desta obrigação as Instituições Públicas de Ensino Superior.

Conforme destacado, a lei também alcança as IPES e estas devem dar atenção à disponibilização de informações aos cidadãos em seus respectivos portais de forma clara e de fácil compreensão.

Assim sendo, no âmbito das Instituições educacionais, também existe um conjunto de informações que são disponibilizadas em portais online para facilitar o processo burocrático e informar os alunos. Mas será que essas informações são as mais relevantes para quem acessa? Além disso, o acesso a elas é disponibilizado de forma eficiente e encontra-se ativo nos portais?

Visto isso, a ideia central deste trabalho não é apenas verificar caso os portais das Instituições destacadas apresentam em seus domínios os serviços que oferece à comunidade e as informações necessárias aos cidadãos que queiram acessá-las, mas sim verificar na perspectiva do aluno, o usuário em evidência, o que ele gostaria de obter acesso de forma clara e precisa além dos serviços mínimos disponíveis.

Ao apresentar a totalidade dos serviços disponíveis, as Instituições facilitam o acesso a eles e estimulam a participação dos usuários no processo de melhoria contínua, contribuindo para a formação de cidadãos agentes de mudanças na gestão pública.

Por conseguinte, diante do exposto emerge o problema de pesquisa do presente trabalho: os alunos têm acesso às informações respectivas a seu curso que julgam necessárias além daquelas mínimas previstas na LAI para seu desenvolvimento acadêmico?

1.1 OBJETIVOS

Diante do exposto, o objetivo geral deste trabalho é **analisar, no contexto da LAI, se os portais das Instituições Públicas de Ensino Superior de Santa Catarina estão proporcionando acesso às suas informações que são do interesse do aluno.**

Visando facilitar o alcance do objetivo geral foram traçados alguns objetivos específicos:

- a) Mapear as informações dos alunos e comparar os resultados nos portais das Instituições Públicas de Ensino Superior de Santa Catarina;
- b) Definir um guia (instrumento) de avaliação de acordo com a perspectiva dos alunos;
- c) Observar se a Lei de Acesso à informação e as informações que foram definidas estão sendo atendidas com base nos reflexos observados.

1.2 JUSTIFICATIVA

Considerando que a internet é uma realidade que oferece meios importantes e cada vez mais acessíveis para o aprimoramento dos modelos democráticos, seja na abertura das informações, na presença ou na atuação dos governos, torna-se indispensável discutir e analisar a importância de seu uso como instrumento de modernização da administração pública e abertura da informação.

A adoção de meios eletrônicos para a prestação dos serviços governamentais exige que os sítios e portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos. Somente por meio da eficiência é possível aumentar a satisfação dos usuários de serviços eletrônicos e conquistar gradativamente uma parcela cada vez maior da população (GOV. BR, 2015).

Percebe-se que a disponibilização das informações tem o enfoque central em garantir ao cidadão a melhor forma possível de acesso às informações. Mas quando não é alcançado esse enfoque não é alcançado o propósito de eficiência e eficácia na melhoria dos serviços e informações.

Portanto, considerando que a justificativa está relacionada às motivações de efetivar o estudo e provém do motivo pelo qual se resolveu estudar o tema apresentado ela pode ser explicada segundo alguns critérios como, por exemplo, originalidade, importância e viabilidade (CASTRO, 2006).

A relevância do estudo caracteriza-se pelo fato de que a internet é uma realidade presente no dia-a-dia de diversas pessoas, principalmente de jovens, justamente pela facilidade na obtenção de informações de seu interesse, além do acesso rápido e de baixo custo.

Sendo assim, hoje esta ferramenta é usada também pelos espaços públicos, a exemplo dos portais de Instituições educacionais, e lá podem ser divulgadas um leque de informações, além das que são obrigatórias, que facilitam a vida acadêmica dos estudantes, visto que estes são adeptos das facilidades em obter informações, assim como os demais cidadãos.

Por isso, o caráter inovativo deste trabalho é ouvir os alunos, usuários principais destes portais dentro da comunidade acadêmica, e verificar se as informações levantadas estão sendo disponibilizadas para acesso, já que são de seu interesse. Vemos aqui uma inversão de poderes, onde o aluno pode expressar seu interesse em que determinada informação esteja disponível e não aceitar

apenas aquilo que é de obrigatoriedade das Instituições disponibilizar.

Além disso, sempre se buscam soluções inovadoras para o uso de novas estratégias de disponibilizar informações online, principalmente as que compreendem a Lei de Acesso à Informação, algo recente em nosso país, mesmo porque a estruturação de portais governamentais é um fenômeno bastante recente, o que caracteriza também sua originalidade.

E, finalmente, quanto à viabilidade, o estudo também é justificável visto que é possível completar a pesquisa levando em consideração o prazo disponível e principalmente a facilidade do acesso às informações necessárias, que é público. Além disso, o custo é praticamente nulo, basta a disposição e empenho do pesquisador que conta com o auxílio dos conhecimentos científicos do professor orientador da pesquisa.

1.3 LIMITAÇÃO DE CONTEXTO

Durante a pesquisa foram encontradas algumas limitações. No que se refere às Instituições escolhidas para este trabalho, como contemplam muitos alunos distribuídos em diversos campi, não foi possível consultar a todos, motivo pelo qual se delimita seu alcance e escopo.

Mesmo assim, o pesquisador entrou em contato com todas as sete IPES de Santa Catarina, as quais solicitaram que lhes fossem encaminhadas um pedido formal para poderem divulgar o questionário aos alunos.

Assim sendo, elaborou-se uma carta com pedido de autorização para divulgação da pesquisa junto aos alunos em todas as Instituições, assinada pelo pesquisador e pelo Prof. Orientador e encaminhada via e-mail, conforme solicitado.

Destes envios, alguns foram respondidos de forma negativa, a exemplo da UDESC e outros se quer foram respondidos, a exemplo do IFC, IFSC e FMP. Já USJ, apesar de resposta positiva, contou com a participação de apenas um aluno.

A partir destes entraves, aproveitou-se também das redes sociais para alcançar maior número de alunos que pudessem colaborar com a pesquisa, já que o pesquisador não dispunha de tempo hábil para poder visitar cada Instituição e aplicar o questionário individualmente. Mesmo assim, ficou disponível para acesso online durante 31 dias, entre os meses de setembro e outubro deste ano.

Assim sendo, após este período de aceitação de respostas, as Instituições que não contaram com a participação de mais de 10 alunos foram desconsideradas

quando o pesquisador verificou a disponibilidade de suas informações nos respectivos portais Institucionais.

Por fim e levando em consideração os entraves destacados, a pesquisa destaca-se por ter caráter não probabilístico, onde o pesquisador está interessado na opinião de determinados alunos da população estatística, mas estes não são representativos da mesma.

Visto isso, no próximo item será apresentada a estrutura deste trabalho.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

O teor do presente estudo encontra-se dividido em seis capítulos. No primeiro, já apresentado, esta a Introdução ao tema de pesquisa e do objeto pesquisado. No capítulo 2, fez-se um estudo teórico sobre alguns temas que compõem o objeto de estudo.

Posteriormente, no capítulo 3, apresenta-se a Metodologia da pesquisa, que tem como objetivo esclarecer detalhadamente toda ação desenvolvida no método (caminho) do trabalho de pesquisa.

Por seguinte é apresentado no capítulo 4 à Apresentação e Análise dos Resultados, onde se pode conferir o alcance do que foi pesquisado. E por fim, no capítulo 5, as Considerações Finais a respeito do estudo realizado, bem como recomendações para trabalhos futuros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esse capítulo tem como objetivo fazer a contextualização do objeto de estudo onde serão abordados os seguintes tópicos: o uso das TICs na Administração Pública; internet e informação; a Internet como fonte de conhecimento e canal de comunicação; Lei de Acesso à Informação; instituições públicas de ensino superior e aspectos relacionados ao portal, tais como definições, tipos e suas funcionalidades.

2.1 O USO DAS TICS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Com o desenvolvimento das TICs nas últimas décadas, surgem novas possibilidades para a promoção da transparência. Com auxílio delas este quesito pode ser potencializado, pois os meios eletrônicos permitem uma maior facilidade de acesso aos dados e informações da Administração Pública.

Com isso, primeiramente pode-se definir as TICs, que são um complexo de recursos tecnológicos utilizados com o objetivo de gerar, armazenar e difundir informações, que são a base da sociedade informacional, como exemplos desses recursos pode-se mencionar o telefone, o fax, a televisão, as redes e, sobretudo, o computador (SANCHEZ, 2003).

De acordo com Zoucas (2012), as TICs têm se propagado pelo setor governamental por meio do e-gov ou governo eletrônico, que é representado pela informatização de suas atividades internas e pela comunicação com o público externo como cidadãos, fornecedores, empresas, ou outros setores do governo e da sociedade.

Neste contexto, segundo Pessi (2007), esses serviços que visam a melhoria do relacionamento entre governos e cidadãos com o uso das TICs e necessitam o equilíbrio de três fatores: o interesse e prioridades do governo; as expectativas da sociedade; e os canais de distribuição de serviços e conteúdos. Assim, segundo a autora, os serviços públicos prestados devem atender necessidades da sociedade, devem prever uma distribuição multicanal e fornecer o alinhamento entre a oferta do serviço pelo governo e a demanda da sociedade.

Dessa forma Oliveira *et al.* (2007, p. 642), afirmam que “o Estado deve se organizar para prestar serviços ao cidadão, não para ser conveniente aos burocratas em seus silos hierárquicos, nem aos intermediários que vivem em simbiose com eles”. Sendo assim, o governo eletrônico surge como mecanismo para

operacionalizar o rompimento com a administração pública burocrática, o que é disponibilizado através do uso da internet para promover maior clareza da participação, diálogo interno, intercâmbio e clareza na prestação dos serviços (BERNARDES, 2011).

Para Santos (2003), o governo eletrônico está relacionado ao uso das TICs para promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando acessos públicos, permitindo ao grande público o acesso à informação e tornando o governo mais *accountable* para o cidadão.

Visto isso, de acordo com Sanchez (2003) percebe-se que o intuito do e-gov “é também o de implementar valores democráticos, como a participação, a transparência, a atenção à dignidade humana, a representatividade e o controle, pela sociedade, sobre os agentes públicos. ”

Esse processo consiste, segundo Galindo *et al.* (2009), no uso das TICs para proporcionar aos cidadãos e empresas acesso fácil às informações e serviços da administração do Estado, para melhorar a qualidade dos serviços por aumentar a celeridade, integridade e eficácia destes, oferecendo aos cidadãos a oportunidade de participar mais ativamente da gestão democrática.

Entretanto, tal recurso não se refere somente a informatização das estruturas administrativas. Para Costa (2004, p. 26) “há que se promover uma mudança de atitude do prestador de serviços, com o foco real nas necessidades dos cidadãos”, somente assim se evitarão falhas em sua promessa de entrega útil se serviços e frustrações com a administração pública por parte do cidadão.

Desse modo, a partir do que foi apresentado sobre este assunto, será dado um destaque maior para internet, que consolidou e popularizou seu uso. Assim, a seguir serão apresentados os tópicos que abram sua evolução e conteúdo.

2.2 INTERNET E INFORMAÇÃO

A internet ou “rede” pode ser entendida como diversos dispositivos computacionais interconectados em proporções mundiais, que é o resultado da convergência das tecnologias da computação e da comunicação e representa uma grande revolução nos métodos da geração, armazenagem, processamento e transmissão da informação (TOMAÉL et al., 2001).

Seu surgimento veio de uma rede idealizada, em meados dos anos 60, como uma ferramenta de comunicação militar alternativa desenvolvida por americanos.

Posteriormente, no início dos anos 80, era utilizada principalmente como uma ferramenta de troca de informações entre o meio acadêmico e era utilizada de forma restrita.

Oriunda em meio a diversos e complexos interesses a internet ganhou o mundo e propiciou o compartilhamento a partir das pesquisas de Tim Berners-Lee e Robert Caillau, os quais construíram o programa de hipertexto chamado *world wide web*¹, a rede mundial (CASTELLS, 2003).

Desde então, a Web passou por transformações e evoluções, sendo que a primeira fase surgiu nos anos 90, com a rede de alcance mundial *world wide web*, que era um sistema de páginas interligadas disponíveis na Internet. Essa fase teve como principal atributo a enorme quantidade de informação disponível e que todos podiam acessar (MORAIS; LIMA; FRANCO, 2012).

No entanto, segundo Coutinho (2007), o papel do usuário neste cenário era o de mero espectador da ação que se passava na página que visitava, não tendo autorização para alterar ou reeditar o seu conteúdo.

De acordo com Castells (2003), a descoberta desses estudantes proporcionou o surgimento do primeiro navegador comercial, o *Netscape Navigator*, em 1994. Mas somente em 1995 a internet nasceu para a sociedade, quando a Microsoft introduziu no mercado o software windows 95 e seu navegador - o Internet Explorer.

A Web, desde então, vem passando por diversas transformações e usualmente foi caracterizada com os termos de Web 1.0, Web 2.0, Web 3.0 e Web 4.0 que ficaram conhecidas como as fases das webs.

Chamada de Web 1.0, de acordo com Pereira (2006), esta grande rede possui como característica principal a disponibilização da informação em formato texto, que pode ser acessado por qualquer pessoa com conexão à Internet. Essa foi a primeira geração da internet comercial.

Dos anos 90, quando iniciou a primeira fase da Web, até os anos 2000 ocorreram diversas mudanças. Em 2004, a empresa americana O'Reilly Media designou o termo Web 2.0 para uma segunda geração de comunidades e serviços baseados na plataforma Web, onde a ideia é que o ambiente on-line se torne mais dinâmico e que os usuários colaborem para a organização de conteúdo (O'REILLY,

¹ A “*world wide web* é uma função da internet que junta, em um único e imenso hipertexto ou hiperdocumento (compreendendo imagens e sons), todos os documentos e hipertextos que alimentam” (LÉVY, 1999, p.27)

2005). Para Trein (2009) o conceito de Web 2.0 trata a Web como uma plataforma potencializada de interação, da colaboração e da cooperação entre seus usuários.

Já a terceira onda da internet, a Web 3.0 ou semântica surgiu como um novo formato de conteúdo para a Web que tem significado para computadores e iniciou uma revolução de novas possibilidades. Para Lisboa (2009) certas pessoas entendem a Web 3.0 como um conjunto de tecnologias com formas eficientes para ajudar computadores a organizar informações disponíveis em rede. Analisam-se muito mais informações com percentagem mínima de esforço, porém com resultados mais precisos.

E, finalmente, a Web 4.0, que ainda pouco se fala e provavelmente levará alguns anos para ser definida. Para Lisboa (2009), será baseada em sistemas operativos da Web. Será um sistema inteligente que englobará não apenas tecnologias.

Neste contexto, Sorj (2003) enfatiza que o desenvolvimento da internet foi acompanhado por alguns impactos, tais como: transformação do setor de serviços, que procedeu da valorização do conhecimento; a esse fator seguiu-se a desmaterialização da produção: na medida em que o conhecimento passa a ser o centro dinâmico do sistema produtivo, todos os bens que possam ser transformados em informação são valorizados.

Assim, a eclosão do ciberespaço² e a internet oferecem novos espaços de comunicação, transparentes e universais, que permitem inclusive gerar práticas políticas novas (BERNADES, 2011).

De acordo com Tomaél (2001), a internet abriu um leque amplo na tipologia de fontes de informação, pois, além das convencionais, vão surgindo novas fontes até agora não caracterizadas e reconhecidas totalmente na literatura. Os próprios sites de busca (*search engines*), os repositórios de informação, os apontadores, as bibliotecas digitais e as virtuais, ainda carecem de estudo ou mesmo identificação pela Ciência da informação.

Para Monteiro (2001) até o final do século passado a divulgação pública de informações nunca esteve ao alcance do cidadão comum, pois a mesma exigia grandes investimentos financeiros e isso fazia com que só uma minoria tivesse acesso a essas informações, mesmo que hoje se sabe que não é a maior parcela da

² Para Lévy (1999, p.92) ciberespaço é “o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores”.

população brasileira que tem acesso a internet. O autor ainda ressalta que, por serem derivados de poucas fontes, essas informações podiam ser facilmente controladas, o que ocorre com mais dificuldade hoje, já que, com o maior acesso a rede e origem de diversas fontes, a censura se torna cada vez mais complexa.

O fato é que a informação tende cada vez mais a migrar de seus suportes tradicionais (livros, jornais, revistas) passando a uma nova realidade dos bytes e, com grande destaque, a internet.

A esse propósito, Castells (2003) questiona se a internet possui apenas um papel instrumental ou se é capaz de transformar as regras do jogo, afetando as formas e objetivos do jogo político. A análise realizada pelo autor evidencia uma perspectiva positiva, chegando a afirmar que a internet tem papel significativo na nova dinâmica política, pois permite maior interatividade, o que torna possível aos cidadãos solicitar informações, expressar opiniões e pedir respostas aos seus representantes.

Também não se pode deixar de lembrar dos impactos que a internet apresenta na vida política e social, os quais, segundo Sorj (2003 p. 48) podem ser divididos em três níveis: e-governança, e-governo e e-política.

A e-governança refere-se ao uso da internet para o aumento da eficácia, eficiência, qualidade, transparência e fiscalização das ações/serviços de governo nas instituições públicas; o e-governo inclui os instrumentos que permitem uma maior participação dos cidadãos na gestão, escolha e influência das decisões governamentais; já a e-política refere-se aos impactos da internet na estrutura e organização política social.

Visto isso, para Bernardes (2013), evidencia-se que o Estado, governo e o processo de tomada de decisões foram pouco a pouco transformados pelas mudanças tecnológicas, já que as possibilidades de uso das TICs são diversificadas, e podem também facilitar e gerar mudanças organizacionais dependendo do seu uso.

Neste sentido, considerando que a internet é uma realidade e que oferece meios poderosos e cada vez mais acessíveis para o aprimoramento dos modelos democráticos, seja na abertura das informações, na presença ou na atuação dos governos, torna-se imprescindível discutir e analisar a importância de seu uso como instrumento de modernização da administração pública e abertura do governo tradicional.

2.2.1 A Internet como fonte de conhecimento e canal de comunicação

Neste trabalho, é importante a caracterização da Internet como fonte de conhecimento e, ao mesmo tempo, como canal de comunicação. Várias entidades intergovernamentais passaram a reconhecer o direito de acesso à informação como um aspecto geral da liberdade de expressão entendido como um direito humano e considerado como uma importante característica dos regimes democráticos. Tem sido utilizada também na defesa do direito ao meio ambiente, com o direito à participação nas atividades governamentais e a objetivos sociais como o combate à corrupção.

De acordo com Barros (2011, apud LINHARES, 2008), quando se fala sobre o direito à informação, este é reconhecido além da forma de liberdade, também como direito de ser informado, inclusive, pelo Estado como sinal de transparência de suas ações e o direito à educação.

Ainda segundo o autor:

Esses fatores facilitam a transformação do povo em um agente ativo para a sociedade, permitindo a formação de um Estado transparente que assegura a dimensão participativa e pluralista que aperfeiçoa a democracia e afasta qualquer tipo de marginalização de partes de sua população. Implica, ainda, a obrigação do agente público informador a se restringir à realidade dos fatos permitindo ao cidadão receber, dispor e fruir do direito à informação verdadeira e a sua utilização da forma que julgar necessária (BARROS, 2008, p.182, apud LINHARES, Fernando Moura, 2011).

Condizente com essas afirmações, Sorj (2003) apresenta alguns aplicativos da internet, tais como: e-mail, que permite o envio instantâneo de mensagens e documentos multiplicando a comunicação e interação; a e-pesquisa, que facilita a localização e a democratização de informações.

Já no que se refere às relações governamentais, em específico existem cinco tipos de relações de acordo com TAKAHASHI (2000, p. 69).

G2G (Government Government): Corresponde a funções que integram ações do Governo horizontalmente (exemplo: no nível Federal, ou dentro do Executivo) ou verticalmente (exemplo: entre o Governo Federal e um Governo Estadual).

G2B e B2G (Business Government): Corresponde a ações do Governo que envolvem interação com entidades externas. O exemplo mais concreto deste tipo é a condução de compras, contratações, licitações etc., via meios eletrônicos.

G2C e C2G (Citizen Government): Corresponde a ações do Governo de prestação (ou recebimento) de informações e serviços ao cidadão via meios

eletrônicos. O exemplo mais comum deste tipo é a veiculação de informações em um *website* de um órgão do governo, aberto a quaisquer interessados.

Desta perspectiva, constata-se que o ambiente das organizações públicas é influenciado pelas tendências e fenômenos sociais, políticos, econômicos e tecnológicos, com destaque para a consolidação da sociedade informacional. Assim a internet que, como visto, possui caráter interativo e pode ser utilizada como meio para proporcionar diálogo entre representantes e representados, aproximando-os dessa forma.

Assim, vemos que ao utilizarem a internet, os governos podem tornar realidade novos modelos de gestão, processo e a forma de prestar as informações. Castells (2003, p. 128) ilustra bem esse aspecto:

Esperava-se que a internet fosse um instrumento ideal para promover a democracia - e ainda se espera. Como dá fácil acesso a informação política, permite aos cidadãos ser quase tão bem informado quanto seus líderes. Com boa vontade do governo, todos os registros públicos, bem como um amplo espectro de informação não sigilosa, poderiam ser disponibilizados on-line.

As ideias acima podem ser entendidas e praticadas pela administração pública a partir da disponibilização das informações na internet que podem ser acessadas em qualquer hora. Desse modo fica evidente a importância e o papel da Administração Pública, primeiramente, em disponibilizar esse acesso a todos os cidadãos.

Neste contexto, a partir do potencial que a internet apresenta, merece destaque especial, pois através dela as informações podem ser consultadas pelos cidadãos. Assim, uma das principais medidas adotadas pelo governo para implementar o plano de ação brasileiro de Governo Aberto foi a publicação, no dia 18 de novembro de 2011, da Lei de Acesso à Informação – tema do próximo capítulo – cujo principal objetivo é concretizar os acordos firmados pelo Brasil de abertura das informações públicas.

2.3 LAI - LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Este item se dedica ao estudo da Lei de Acesso à Informação no Brasil, a qual entrou em vigor no ordenamento jurídico pátrio desde o dia 16 de maio de 2012, 180 dias depois de ser aprovada pela presidente Dilma Rousseff e que criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e

entidades.

A Lei vale para todos os órgãos e entidades públicas dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, nos níveis federal, estadual, distrital e municipal, assim como os Tribunais de Contas e o Ministério Público, bem como as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade a informações referentes ao recebimento e à destinação dos recursos públicos por elas recebidos. (BRASIL, 2011).

Na figura abaixo podemos observar um breve histórico da LAI.

Figura 1 - Histórico da LAI



Fonte: Adaptado de BRASIL, 2015.

A seguir foram analisados e mapeados os principais dispositivos da Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, que possui 47 artigos e pode ser apresentada da seguinte forma: Capítulo I – Disposições Gerais; Capítulo II – Do Acesso a Informações e da sua Divulgação; Capítulo III – Do Procedimento de Acesso à Informação; Capítulo IV – Das Restrições de Acesso à Informação; Capítulo V – Das Responsabilidades e Capítulo VI – Disposições Finais e Transitórias.

2.3.1 Capítulo I – Disposições Gerais

Neste capítulo foram destacados os artigos 1º e 2º, os quais identificam quem deve cumprir a Lei, conforme abordado anteriormente. Tal abrangência evidencia que a Lei brasileira foi bem ousada, pois, além disso, alcançou as entidades que recebem verba do governo (SANTOS; BERNARDES; ROVER, 2012).

Destaque também para o artigo 3º por trazer o comando central da Lei, de que a informação é a regra e o sigilo é a exceção. Sendo assim, se não houver referência quanto ao caráter sigiloso da informação, a mesma deve ser divulgada. Santos, Bernardes e Rover (2012) também destacam que este dispositivo traz importantes diretrizes, tais como:

- Divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações, o qual tem sido denominado de Transparência Ativa, ou seja, qualquer portal das entidades acima citadas deve conter informações mínimas sem que o cidadão precise solicitá-las previamente. No artigo 8º está elencado o tipo de informações devem obrigatoriamente estar no portal.
- Utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação, ou seja, elegeu-se a internet como meio para divulgar as informações (SANTOS; BERNARDES; ROVER, 2012).

Finalmente, outro ponto que merece destaque no primeiro capítulo da Lei é o artigo 5º, que expressa ser dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão (BRASIL, 2011).

2.3.2 Capítulo II – Do Acesso a Informações e da sua Divulgação

Aqui vale destacar artigo 6º, onde ressalta que cabe aos órgãos e entidades do poder público assegurar uma gestão transparente da informação e sua proteção.

O artigo 7º merece destaque por tratar dos diversos tipos de informação que podem ser obtidas. Já o artigo 8º, de acordo com Santos, Bernardes e Rover (2012) dispõe sobre quais tipos de informações obrigatoriamente devem ser divulgadas, quais sejam:

- Institucional: referente ao registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;
- Auditorias: registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
- Despesas: registros das despesas;

- Licitações e contratos: informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como todos os contratos celebrados;
- Ações e programas: dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades;
- Perguntas frequentes: respostas a perguntas mais frequentes da sociedade. Além disso, o Decreto nº 7724/2012 que regulamenta a LAI, no seu artigo 8º, determina que devem ser publicadas informações sobre: Convênios, Servidores e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (SANTOS; BERNARDES; ROVER, 2012).

Quanto o SIC, detalhado no artigo 9º da Lei, tem a função de atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades, bem como o procedimento de protocolização de documentos.

2.3.3 Capítulo III – Do Procedimento de Acesso à Informação

Neste capítulo encontram-se informações que o cidadão pode ter acesso mediante pedido identificado (art.10), o qual pode ser feito via internet e dispensa-se motivação (art. 10, §3º).

Outro ponto que deve ser destacado é que a Lei estabelece um prazo de 20 dias para o atendimento dos pedidos (art.11, § 1º), contados a partir da data de sua apresentação ao SIC (art. 11, § 2º do Decreto). Além disso, o fornecimento da informação é totalmente gratuito, conforme artigo 12º, sendo que somente será cobrado o material utilizado para fornecer a informação, tais como cópias (BRASIL, 2011).

Por fim, o artigo 14º dispõe sobre a negação de acesso à informação pela administração. Neste caso, é direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia. No caso de indeferimento (art. 17), caso o requerente tiver questionado a sua classificação, poderá o requerente recorrer ao Ministro de Estado da área, sem prejuízo das competências da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, previstas no art. 35º, e do disposto no art. 16º. (BRASIL, 2011).

2.3.4 Capítulo IV – Das Restrições de Acesso à Informação

O capítulo quarto trata das restrições de acesso. As informações classificadas são informações públicas cuja divulgação indiscriminada possa colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado. Por isso, apesar de serem públicas, o acesso a elas deve ser restringido por um período determinado (BRASIL, 2011).

Aqui cabe destacar o artigo 24º da LAI, que prevê que tais informações podem ser classificadas como reservadas, secretas ou ultrassecretas, conforme o risco que sua divulgação proporcionaria à sociedade ou ao Estado.

Quadro 1 - Regras sobre sigilo da lei

Grau e prazo	Autoridade competente pela classificação do sigilo (no âmbito da administração federal)
Ultrassecreta (25 anos)	- Presidente da República; - Vice-Presidente da República; - Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas; - Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; - Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior
Secreta (15 anos)	- Todas as autoridades do grau ultrassecreto - Titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista
Reservada (5 anos)	- Todas as autoridades do grau ultrassecreto e secreto; - Autoridades que exerçam funções de direção, comando ou chefia, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores, ou de hierarquia equivalente, de acordo com regulamentação específica de cada órgão ou entidade.

Fonte: Santos, Bernardes e Rover (2012). Baseado no art. 24 da LAI.

2.3.5 Capítulo V – Das Responsabilidades

O penúltimo capítulo da LAI aborda sobre as responsabilidades. No seu artigo 32º são previstas as condutas dos agentes públicos que configuram o descumprimento da Lei. Dentre as condutas listadas no art. 32º destacam-se:

- Recusar-se a fornecer informação ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;
- Utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar a informação que se encontre sob sua guarda;
- Agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações;
- Divulgar ou permitir a divulgação de informação sigilosa ou informação pessoal;
- Impor sigilo à informação para obter proveito pessoal; ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem;
- Destruir ou subtrair, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado (BRASIL, 2011).

Quanto o artigo 33º, vale o destaque, pois destaca as sanções que podem ocorrer. Algumas delas variam de apenas advertências até multas e rescisão do vínculo com o poder público.

2.3.6 Capítulo VI – Disposições Finais e Transitórias

No último Capítulo, o destaque vai para obrigatoriedade de todos os órgãos/entidades da administração pública federal (in)direta indicarem autoridades responsáveis pelo cumprimento e monitoramento da Lei, além da adoção de medidas imprescindíveis ao seu correto funcionamento (BRASIL, 2011).

Já o último artigo da LAI previu uma vacância de 180 dias (art. 47), haja vista a complexidade da matéria e diversas adaptações que deveriam ser feitas nos órgãos e entidades. Depois de decorrido este prazo, a Lei entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e, portanto, todos os órgãos que não estejam atendendo as normas legais estão sujeitos às medida acima relacionadas (BRASIL, 2011).

Visto isso, entende-se que a LAI já demonstra ser um grande avanço na concretização dos direitos de acesso à informação e que, para construção de uma verdadeira democracia, torna-se imprescindível o acesso claro e transparente à informação pública, além de uma maior participação popular, fortalecendo assim os sistemas democráticos, procedendo em ganhos para todos.

Dessa forma, no item a seguir será abordado sobre as Instituições de Ensino Superior e seu papel como prestadora de serviços, já que, conforme visto acima, também se enquadram na Lei de Acesso à Informação e estão sujeitas a divulgarem suas informações

2.4 INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE ENSINO SUPERIOR

De acordo com o a Lei Nº 9.394, Capítulo IV art. a “educação superior” é definida como aquela que é ministrada em instituições de ensino superior, públicas ou privadas, possuindo vários graus de abrangência e especialização. Tem como objetivos estimular a criação e a difusão cultural; desenvolver o espírito científico e o pensamento reflexivo; formar, nas diferentes áreas do conhecimento, diplomados aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira; promover o desenvolvimento da ciência e tecnologia; e, desse modo, aprimorar o entendimento do homem e do meio em que

este vive (BRASIL, 2001).

Neste sentido, as IES brasileiras podem ser públicas ou privadas. As instituições públicas de ensino são aquelas mantidas pelo Poder Público, na forma Federal, Estadual ou Municipal. Essas instituições são financiadas pelo Estado, e não cobram matrícula ou mensalidade.

A configuração da educação superior do Sistema Federal de Ensino Brasileiro, estabelecida a partir da nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996) foi regulamentada no que diz respeito à sua organização acadêmica por sucessivos Decretos - o 2.207/97, o 2.306/97, sendo o mais recente e o que está vigorando, o de nº 3.860, de 9 de julho de 2001 (BRASIL, 2001).

Dessa forma, o ensino superior no Brasil é oferecido por universidades, centros universitários, faculdades, institutos superiores e centros de educação tecnológica. O cidadão pode optar por três tipos de graduação: bacharelado, licenciatura e formação tecnológica. Os cursos de pós-graduação são divididos entre *lato sensu* (especializações e MBAs) e *strictu sensu* (mestrados e doutorados). No que diz respeito à classificação acadêmico-administrativa, as IES podem receber diferentes denominações conforme citado abaixo:

- A mais estrita definida na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional é a Universidade. Trata-se de instituição acadêmica pluridisciplinar que conta com produção intelectual institucionalizada, além de apresentar requisitos mínimos de titulação acadêmica (um terço de mestres e doutores) e carga de trabalho do corpo docente (um terço em regime integral). É autônoma para criar cursos e sedes acadêmicas e administrativas, expedir diplomas, fixar currículos e número de vagas, firmar contratos, acordos e convênios, entre outras ações, respeitados as legislações vigentes e a norma constitucional.
- O Centro Universitário é instituição pluricurricular, que abrange uma ou mais áreas do conhecimento. É semelhante à Universidade em termos de estrutura, mas não está definido na Lei de Diretrizes e Bases e não apresenta o requisito da pesquisa institucionalizada.
- A Faculdade tem duas conotações. A primeira é a de uma Instituição de Ensino Superior que não apresenta autonomia para conferir títulos e diplomas, os quais devem ser registrados por uma Universidade. Além disso, não tem a função de promover a pós-graduação. O segundo sentido é aplicado para se referir a unidades orgânicas de uma Universidade. Ex.: Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pernambuco.
- Os Institutos Federais são unidades voltadas à formação técnica, com capacitação profissional em áreas diversas. Oferecem ensino médio integrado ao ensino técnico, cursos técnicos, cursos superiores de tecnologia, licenciaturas e pós-graduação. A denominação remonta à Lei 11.892/08, que renomeou os Centros Federais de Educação Profissional e Tecnológica (Cefets) e as Escolas Técnicas. (BRASIL, 2006)

O ensino superior no Brasil inicia com cursos de graduação ou sequenciais, que podem oferecer diferentes possibilidades de carreiras como acadêmica ou profissional. Dependendo da escolha, pode-se aperfeiçoar a formação com cursos de pós-graduação *Stricto Sensu* ou *Lato Sensu*. Conforme a Lei 9394/96 o ensino superior brasileiro tem por base um tripé: o ensino, a pesquisa e a extensão, cada qual com sua aplicação específica ao curso em questão.

2.4.1 Papel e Prestação de Serviços

A Universidade, por fazer parte do Sistema de Educação, tem por finalidade, segundo Art. 43 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional:

- I - estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
- II - formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;
- III - incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;
- IV - promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;
- V - suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;
- VI - estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;
- VII - promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição. (BRASIL, 1996.)

Observa-se, portanto, que a legislação define que a universidade não existe de maneira isolada do ambiente educacional onde está inserida, uma vez que além do ensino, em conjunto, necessariamente terá de fazer pesquisa, ou seja, produzir novos conhecimentos e fazer extensão, que é aplicar e difundir esse conhecimento com a sociedade.

Bernheim e Chauí (2008) destacam que, desde as origens, as instituições de ensino superior apresentam como metas a criação, transmissão e disseminação do conhecimento. Desta forma, se o conhecimento ocupa hoje lugar central na sociedade contemporânea, as instituições que trabalham e gerenciam o

conhecimento participam também dessa centralidade. Por essa razão foi retomada a análise das relações entre a sociedade e as instituições de educação superior.

A respeito da prestação de serviços, compete informar primeiramente que as Instituições de Ensino Superior inserem-se no contexto de instituições prestadoras de serviços, isto é, os serviços educacionais são reconhecidos como área do setor de serviços. O setor por sua vez, vem crescendo rapidamente no Brasil e no mundo, causando com isso, uma mudança estrutural em toda economia.

Mesmo com a velocidade das transformações mundiais, o que acarreta mudanças nas questões e problemas sociais a serem equacionados por essa instituição, é preciso que a universidade desempenhe o importante papel de estar vinculada à elaboração de um projeto nacional de desenvolvimento econômico com justiça social, sendo esse o papel que dá legitimidade à Universidade enquanto instituição pública (GIONOTTI, 1998 apud BOVO, 1999, p.17).

Assim, as Instituições de Ensino Superior além de se adequarem às cobranças dos órgãos reguladores, passaram a ter a necessidade de avaliar seus serviços. Então compete a ela definir a ferramenta que melhor capta a percepção de sua comunidade acadêmica em relação aos seus serviços.

Hoje os alunos, que são os beneficiários dos serviços educacionais, têm se mostrado mais exigentes, estando sempre em busca de novos padrões de qualidade na educação. Dentre estas podemos destacar as inovações tecnológicas, as propostas educacionais, a pesquisa científica, avaliação dos cursos, entre outros.

Portanto, para que a qualidade dos serviços educacionais seja alcançada é importante que as instituições de ensino possam entender as necessidades, desejos, aspirações e expectativas dos alunos, além de compreender o que se pode melhorar em seu processo de prestação de serviços. Dessa forma, a qualidade se tornará um consenso onde unirá ambas as partes interessadas, o prestador de serviço e o consumidor.

Visto isso, entende-se que as instituições devem ser avaliadas, pois o interesse na qualidade da sua prestação de serviços está aumentando. Assim, de acordo com Dotta (*apud* ROTHEN, 2006, p. 113), em 2003 a CEA foi criada pelo MEC com o objetivo de analisar, fazer recomendações, propor critérios e estratégias para a reformulação dos processos e políticas de avaliação para educação superior, e simultaneamente, elaborar uma revisão crítica nos instrumentos, metodologias e critérios adotados e elaborar uma proposta para alteração do sistema da Avaliação

da Educação Superior.

Ainda de acordo com Dotta (2012), oficialmente o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) foi instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 e tem seus procedimentos avaliativos regulamentados mediante a Portaria MEC nº 2.051, de 9 de julho de 2004. A Lei, o documento oficial que institui a política pública para a avaliação da qualidade educação superior no Brasil, especifica que:

Art. 1º Fica instituído o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, com o objetivo de assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus estudantes, nos termos do art 9º, VI, VIII e IX, da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996.

§ 1º O SINAES tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

§ 2º O SINAES será desenvolvido em cooperação com os sistemas de ensino dos Estados e do Distrito Federal.

Art. 2º O SINAES, ao promover a avaliação de instituições, de cursos e de desempenho dos estudantes, deverá assegurar:

I – avaliação institucional, interna e externa, contemplando a análise global e integrada das dimensões, estruturas, relações, compromisso social, atividades, finalidades e responsabilidades sociais das instituições de educação superior e de seus cursos;

II – o caráter público de todos os procedimentos, dados e resultados dos processos avaliativos;

III – o respeito à identidade e à diversidade de instituições e de cursos;

IV – a participação do corpo discente, docente e técnico-administrativo das instituições de educação superior, e da sociedade civil, por meio de suas representações. (BRASIL, 2004).

Já nos termos do art. 3º, verifica-se que a avaliação das IES terá por objetivo identificar o seu perfil e o significado de sua atuação, por meio de suas atividades, cursos, programas, projetos e setores, por meio das seguintes dimensões:

Quadro 2 - Instrumento para a Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior

Dimensão	Peso (%)
1. A missão e o plano de desenvolvimento institucional.	5
2. A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, para as bolsas de pesquisa, de monitoria e	35

demais modalidades.	
3. A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.	5
4. A comunicação com a sociedade.	5
5. As políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, seu desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.	20
6. Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.	5
7. Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.	10
8. Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.	5
9. Políticas de atendimento aos estudantes.	5
10. Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.	5
TOTAL	100

Fonte: INEP, 2008.

Nesse quadro destaca-se que o peso atribuído pelo MEC para cada dimensão, a articulação entre o ensino, a pesquisa, a pós-graduação e a extensão (2ª Dimensão) constitui-se no maior peso entre as dimensões de avaliação. Em seguida aparece a Dimensão 5 relacionada às políticas de pessoal e carreira. A Dimensão 7 referente à infraestrutura constitui-se na terceira dimensão mais relevante.

Pode-se observar que a dimensão “Comunicação com a Sociedade” é contemplada como uma dimensão de avaliação com peso de 5% da nota final da avaliação, estando contemplada dentro dessa dimensão a: i) coerência das ações de comunicação com a sociedade com as políticas constantes dos documentos oficiais; ii) Comunicação interna e externa.; e iii) Ouvidoria (INEP, 2008).

Entretanto, a avaliação dos SINAES, na dimensão Comunicação com a Sociedade, não especifica nitidamente aspectos digitais e como deve ser analisada a presença dos mesmos na Web, oferecendo uma oportunidade para pesquisa

nessa área. Oportunidade essa que o presente trabalho busca explorar.

Dessa forma, observando à necessidade de divulgação em sítio oficial da rede mundial de computadores (internet) e a necessidade de se ter a informação de fácil acesso, de forma clara, suficiente e disponível em formato adequado para sua utilização, surge a necessidade da análise dos portais das Instituições de Ensino Superior, das informações disponibilizadas pelas mesmas e a correspondência com aquelas que são do interesse do aluno, o usuário em destaque, visando o melhor acesso e aproveitamento das informações e/ou serviços para o cidadão.

A fim de buscar fundamentos que configuram a Governança e a Transparência no Ensino Superior, a seguir será abordada uma pouco sobre essa questão.

2.4.2 Governança e Transparência no Ensino Superior

A governança atinge as diversas entidades, dentre elas, as Instituições Públicas de Ensino Superior. De acordo com Cardozo (2012) governança é um termo que vem sendo usado em diferentes contextos e significados, muitas vezes, distintos. Ela exige flexibilidade, prova e aprendizagem e, com isso, torna-se multifacetada e plural. É válido destacar que o conceito de governança já superou seus aspectos mais operacionais, agrupando novos elementos de interesse, tais como redes sociais informais, hierarquias e, mesmo sem um conceito único e definitivo, engloba como uma organização é gerenciada, sua estrutura, cultura, políticas, estratégias e formas de lidar com suas diversas partes interessadas.

Segundo Matos *et al.* (2015), sabe-se que, no Brasil, as entidades públicas são obrigadas por lei a prestarem contas de suas ações e, assim, compartilhar boas práticas de governança eletrônica em seus portais de internet. E, nesse contexto, Prado (2009 *apud* MATOS, 2015) os defende como o mais importante instrumento para a transparência dos governos, por facilitarem o acesso e concentrarem informações que poderiam estar dispersas.

Deste modo, é oportuno verificar junto às Instituições Públicas de Ensino Superior que, na qualidade de provedoras do conhecimento, devem estar de acordo com essas práticas. Além disso, como o portal é o principal alvo de transparência do governo eletrônico, seu conteúdo e usabilidade requerem atenção especial para avaliar a forma como as informações estão sendo disponibilizadas.

Transparência, logo, tem relação com o fluxo de informação, mas também

com a qualidade da informação e com o uso dessa informação. Em uma tentativa de trabalhar melhor esses aspectos, Michener (2011 *apud* MINETTO, 2012) defende que “um sistema transparente deve ter ao menos duas características, quais sejam: visibilidade e inferabilidade”. A visibilidade das informações, segundo o autor é:

[...] condição necessária para que um sistema seja transparente – mas é insuficiente. A transparência não depende, apenas, de quão visível é a informação, mas também de quão bem a informação disponibilizada conduz a inferências corretas. Dito de outra forma: um regime realmente transparente deve preocupar-se não só com a disponibilização de informações, mas em disponibilizá-las de maneira tal que elas sejam úteis para a formulação de inferências mais precisas (MICHENER, 2011 *apud* MINETTO, 2012).

Nesse sentido, de acordo com Rover *et al.* (2012) nota-se que a maioria das avaliações de governo eletrônico preza pela mera disponibilidade dos serviços eletrônicos na rede, porém esta não é uma avaliação suficiente para qualificar e acompanhar a porcentagem dos serviços disponíveis eletronicamente.

Já para Santos *et al.* (2013), no que refere aos modelos evolutivos de classificação das iniciativas de governo eletrônico, a maioria dos estudos apresenta quatro estágios de desenvolvimento. Na classificação adotada por Kok, Ryan e Prybutok (2005 *s/p.*, *apud* SANTOS, 2013), são explorados cinco estágios conforme pode ser visto abaixo:

Estágio 1 — Informacional: Os sites são relativamente simples e servem mais como mural de recados, uma vez que trabalham com a divulgação de listas de serviços prestados, anúncios e informações aos cidadãos.

Estágio 2 — Interacional: Inclui algum nível de interação através da disponibilização de formulários on-line e e-mail. Por meio destes, cidadão e governo podem comunicar-se mais facilmente e trocar conhecimento.

Estágio 3 — Transacional: Permite que se realizem transações completas via site, como pagamento de multas, impostos e contas de serviços públicos. Por isso, as transações incluem um nível maior de intercâmbio de informações e requerem cuidados quanto aos aspectos de segurança.

Estágio 4 — Integrado: Este estágio é caracterizado por uma interface uniforme que integra todos os aspectos dos processos do governo, oferecendo serviços que atravessam inteiramente as barreiras organizacionais. Os cidadãos podem personalizar o site do governo de acordo com suas necessidades.

Estágio 5 — Colaborativo: Tal estágio prevê mecanismos que promovam altos níveis de participação cidadã.

Outros estudos realizados por Santos (2011 *apud* ROVER *et al.*, 2012) evidenciam que na maioria das vezes, as instituições governamentais iniciam com os portais funcionando como simples mural de recados, prestando informações on-line, mas os públicos internos e externos acabam por demandar serviços mais complexos e eficientes. Facilmente esta mudança irá acontecer de forma gradual e

pode acontecer ainda que em determinado serviço seja possível estar no estágio integrado ou colaborativo enquanto em outros esteja no estágio informacional.

Nesse contexto, percebe-se que as informações online tornam mais rápidas a implantação de um governo mais próximo da sociedade, no qual a participação fiscalizadora cidadã é fundamental, modificando assim os processos de gestão. É através desses fatores que o cidadão deixa de ser um mero expectador das ações dos governos e entidades que recebem dinheiro público, originando novos hábitos e costumes, onde pode requerer qualquer informação que seja do seu interesse.

Visto isso, no próximo tópico serão abordados sobre os portais, principais tipos além de como eles devem ser apresentados para o usuário.

2.5 PORTAIS: TIPOS E PADRÕES DE AVALIAÇÃO

De acordo com Leme e Carvalho (2005), portal é uma interface baseada nos padrões de comunicação de Internet que permite ao usuário acessar todas estas aplicações por meio de uma tela no microcomputador.

A tecnologia de portais possui diversos recursos que, quando bem aproveitados e explorados, faz com que esses se tornem um novo elemento na relação entre governo e cidadão, constituindo em uma iniciativa de busca da efetiva implantação da governança eletrônica (COELHO, 2007). Isso levou a aproximação do cidadão às atividades públicas que, por meio desta tecnologia, representa um passo substancial na evolução dos relacionamentos com o governo, pelo surgimento de novas oportunidades de interatividade e novos espaços para a promoção da cidadania (VAZ, 2003).

No caso das Instituições Públicas de Ensino Superior, os portais assumem aspecto fundamental, pois disponibilizam uma enorme variedade e quantidade de informações e conhecimentos, em função da multiplicidade de suas atividades.

Para classificar os portais, Terra e Gordon (2002 apud SCHMITZ; CARVALHO; BENEVENTO, 2008, p.5) propõem uma classificação de acordo com as funcionalidades ou tecnologias existentes no portal:

Intranets - ambientes informacionais descentralizados, sem integração com ferramentas de colaboração e sistemas legados. Possuem um mecanismo de busca básico, mas não apresentam nenhum nível de personalização e quase nenhuma forma de categorização de documentos;

Portais básicos - apresentam um gerenciamento centralizado e integração com aplicativos de colaboração como correio eletrônico. A personalização é

limitada a perfis de grupos de usuários. A categorização de documentos está presente, mas ainda não existe a integração com os sistemas legados.

Portais avançados - plena integração com sistemas legados e ferramentas de colaboração. A personalização é bastante avançada e ocorre realmente em nível individual do usuário. Existe um sistema para gerenciar o conteúdo disponibilizado no portal. O portal permite identificação unificada do usuário e se integra também com aplicativos externos da Internet;

Neste contexto, de acordo com CRUZ (2002 apud VILELLA, 2003, p.65), existem basicamente cinco tipos de portais, que podem ser criados individualmente ou combinados entre si, conforme segue:

Portal generalista – também conhecido como portal horizontal. Caracteriza-se por grandes volumes de dados, informações e conhecimento coletados de uma grande variedade de fontes. Sua finalidade é atender ao maior número possível de necessidades.

Portal vertical ou Vortal – serve para criar e disponibilizar cadeias produtivas verticalizadas por tipo de indústria. Assim sendo, portais verticais também são portais especializados em bens ou serviços de um único tipo. Esse tipo de portal pode conter informações sobre os sistemas de produção, com seus diversos processos, desde a obtenção de matéria-prima até o produto final.

Portal de Conhecimento – Embora possa parecer, esse tipo não é igual ao generalista por um detalhe importante: nele não existem dados e informações, mas somente conhecimento, ou seja, nele os dados e as informações já estão contextualizados.

Portal de Negócio – Esse tipo é específico para transações comerciais. Pode conter apenas uma das pontas da cadeia produtiva, isto é, ter apenas a relação clientes-empresa, empresa-fornecedores, empresa-parceiros ou pode contemplar a relação que vai dos fornecedores-parceiros-empresa-clientes aos acionistas, podendo ser vertical ou horizontal.

Portal Composto – Esse portal pode ter todos os quatro tipos anteriores dentro de seus domínios.

Para auxiliar executivos de empresas na identificação dos requisitos mínimos, consultores como Eckerson, do Patrícia Seybold Group, e White, do DataBase Associates Internacional, têm publicados artigos e relatórios contendo requisitos mínimos de um portal corporativo (LEME; CARVALHO, 2005). As 15 regras de Eckerson são explicadas no Quadro 3 e resumem os principais requisitos esperados de um portal corporativo.

Quadro 3 - Requisitos mínimos de um portal corporativo

1. Fácil para usuários eventuais	Os usuários devem conseguir localizar e acessar facilmente a informação correta, com o mínimo de treinamento, não importando o local de armazenamento dessa informação. Encontrar informações de negócios no portal deve ser tão simples quanto usar um navegador web.
	O portal deve ser capaz de indexar e organizar as informações da empresa. Sua máquina de busca deve

2. Classificação e pesquisa intuitiva	refinar e filtrar as informações, suportar palavras-chave e operadores booleanos, e apresentar o resultado da pesquisa em categorias de fácil compreensão.
3. Compartilhamento cooperativo	O portal deve permitir ao usuário publicar, compartilhar e receber informações de outros usuários. O portal deve prover um meio de interação entre pessoas e grupos na organização. Na publicação, o usuário deve poder especificar quais usuários e grupos terão acesso a seus documentos/objetos.
4. Conectividade universal aos recursos informacionais	O portal deve prover amplo acesso a todo e qualquer recurso informacional, suportando conexão com sistemas heterogêneo, tais como correio eletrônico, banco de dados, sistemas de gestão de documentos, servidores web, groupwares, sistemas de áudio, vídeo, etc. Para isso, deve ser capaz de gerenciar vários formatos de dados estruturados e não estruturados.
5. Acesso dinâmico aos recursos informacionais	Por meio de sistemas inteligentes, o portal deve permitir o acesso dinâmico às informações nele armazenadas, fazendo com que os usuários sempre recebam informações atualizadas.
6. Roteamento inteligente	O portal deve ser capaz de direcionar automaticamente relatórios e documentos a usuários selecionados.
7. Ferramenta de inteligência de negócios integrada	Para atender às necessidades de informações dos usuários, o portal deve integrar os aspectos de pesquisa, relatório e análise dos sistemas de inteligência de negócios.
8. Arquitetura baseada em servidor	Para suportar um grande número de usuários e grandes volumes de informações, serviços e sessões concorrentes, o portal deve basear-se em uma arquitetura cliente-servidor.
9. Serviços distribuídos	Para um melhor balanceamento da carga de processamento, o portal deve distribuir os serviços por vários computadores ou servidores.
10. Definição flexível das permissões de acesso	O administrador do portal deve ser capaz de definir permissões de acesso para usuários e grupos da empresa, por meio dos perfis de usuário.
11. Interfaces externas	O portal deve ser capaz de se comunicar com outros aplicativos e sistemas.
12. Interfaces programáveis	O portal deve ser capaz de ser “chamado” por outros aplicativos, tornando pública sua interface programável (API – Application-Programming Interface).
13. Segurança	Para salvaguardar as informações corporativas e prevenir acessos não autorizados, o portal deve suportar serviços de segurança, como criptografia, autenticação, firewalls, etc. Deve também possibilitar

	auditoria dos acessos a informações, das alterações de configuração, etc.
14. Fácil administração	O portal deve prover um meio de gerenciar todas as informações corporativas e monitorar o funcionamento do portal de forma centralizada e dinâmica. Deve ser de fácil instalação, configuração e manutenção, e aproveitar, na medida do possível, a base instalada de hardware e software adquirida/contratada anteriormente pela organização.
15. Customização e personalização	O administrador do portal deve ser capaz de customizá-lo de acordo com as políticas e expectativas da organização, assim como os próprios usuários devem ser capazes de personalizar sua interface para facilitar e agilizar o acesso às informações consideradas relevantes.

Fonte: DIAS, 2001

Visto isso, para que se consiga aproveitar eficientemente os benefícios e funcionalidade de um portal, é de suma importância que o projeto do portal corporativo leve em consideração a interação dos usuários. Ainda de acordo com Dias (2001), sua capacidade de facilitar o acesso dos usuários às informações institucionais está intrinsecamente relacionada à facilidade de uso, aprendizado e satisfação do usuário, isto é, à usabilidade de sua interface Web.

Nesse sentido, considerando as IES, que são organizações com uma grande variedade de processos internos, diversos usuários e unidades organizacionais, é facilmente compreensível sua natural adesão à utilização do portal corporativo para disponibilizar informações. Deste modo, no próximo item será abordado um pouco mais sobre o uso dos portais corporativos nas Instituições Públicas de Ensino Superior.

2.5.1 Uso dos portais como canal de externalização do conhecimento

Para Hazra (2003 *apud* GASPAR, 2009) os conteúdos presentes num portal corporativo de universidades disponibilizam funcionalidades que facilitam o desenvolvimento das tarefas do usuário, maximizando os respectivos processos internos executados. Além disso, há também a sedimentação de um ambiente colaborativo que é salutar à criação e disseminação do conhecimento gerado na universidade.

Carvalho (2010, p. 6), apresenta como os portais das IES disponibilizam as informações para o usuário:

Esses portais disponibilizam informações estruturadas em dois espaços de acesso, sendo um público disponível para todos os usuários da Internet e outro restrito (ambiente da Intranet), permitindo acesso apenas para alguns atores, como, por exemplo, a comunidade universitária (alunos, professores e técnicos). No entanto, o acesso ao ambiente restrito obedece às regras de personalização para cada ator, ou seja, cada ator possui acesso diferenciado às determinadas informações e aplicativos. No espaço destinado para acesso restrito, normalmente são disponibilizados acesso aos determinados aplicativos e sistemas legados bem como ferramentas de e-mail e fóruns de discussão. Já no ambiente externo voltado para a sociedade, são fornecidas informações gerais sobre a instituição, links externos e conteúdos variados. Com isso, os diversos serviços disponibilizados nos portais corporativos de conhecimento permitem dinamizar o fluxo de informação e conhecimento, possibilitando maior interação e integração entre os atores (mesmo os dispersos geograficamente).

A partir disso, para que as IES tenham êxito na implementação e manutenção desses portais, é necessário que exista conformidade sobre a importância da informação e definição da arquitetura de informação dentro da instituição, sobre quem deve ser responsável por seu gerenciamento e sua disseminação, bem como a observância nas leis, principalmente a LAI e seus agentes.

Observada a importância da padronização, o Governo Brasileiro, por meio da Resolução nº 7, de 29 de julho de 2002 estabeleceu as regras e diretrizes para os sítios na internet da Administração Pública Federal versando sobre a estrutura da informação dos sítios, seu controle e monitoramento, gestão dos elementos interativos, modelo organizacional, identidade visual, bem como segurança (BRASIL, 2002).

No item a seguir será abordado sobre esses padrões e como eles podem ser seguidos para poder avaliar os portais.

2.5.2 Padronização e boas práticas de governo eletrônico

No que se refere às padronizações, segundo Goto (2012), foram elaborados os E-PWG, em acordo com o W3C³, que são recomendações de boas práticas na Web que reflete um acúmulo de conhecimento e experiências difundidas internacionalmente até o momento e que tem por finalidade o aprimoramento da comunicação e o fornecimento de informações e serviços que são disponibilizados pelos órgãos do Governo Federal.

³ O W3C desenvolve especificações técnicas e orientações através de um processo projetado para maximizar a consenso sobre as recomendações, garantindo qualidades técnicas e editoriais, além de transparentemente alcançar apoio da comunidade de desenvolvedores, do consórcio e do público em geral (W3C, 2015).

O objetivo principal é garantir o nível de qualidade, fornecimento de diretrizes para a padronização desses ambientes, bem como melhorar a qualidade da comunicação com os usuários (GOV. BR, 2015).

Ainda segundo a autora, essas recomendações, visando a facilidade, foram divididas em formato de cartilhas somando quatro. São elas:

- Cartilha de Codificação;
- Cartilha de Administração;
- Cartilha de Usabilidade;
- Cartilha de Redação web; e

Os objetivos dos E-PWG são:

- Estabelecer padrões de qualidade de uso, desenho, arquitetura de informação e navegação;
- Estabelecer um fluxo de criação, desenvolvimento e manutenção na gestão dos sítios governamentais;
- Consolidar a acessibilidade;
- Criar artefatos de acordo com os padrões estabelecidos pelo W3C. (GOV. BR, 2015, s/p)

No que tange as cartilhas, será abordado apenas uma breve introdução do que compete cada uma delas.

2.5.3 Cartilha Codificação

Entendida como o conjunto de arquivos com função de conteúdo, apresentação e comportamento a codificação é a estrutura que dá suporte a aspectos da página relacionados à apresentação, organização, navegação e usabilidade (E-PWG: CODIFICAÇÃO, 2010).

Desse modo a cartilha de codificação elaborada pelo Governo Federal tem por objetivo detalhar recomendações de boas práticas em codificação, orientando equipes no desenvolvimento de portais de governo eletrônico com a finalidade de torná-los identificáveis, portáteis, relevantes, acessíveis e afetivos à população (E-PWG: CODIFICAÇÃO, 2010).

Assim, a cartilha detalha recomendações de boas práticas em codificação que orientem as equipes no desenvolvimento de sítios, portais e serviços de Governo Eletrônico com o propósito de torná-los identificáveis, portáteis, relevantes, acessíveis e eficazes à população.

2.5.4 Cartilha Administração

Esta cartilha de administração tem por escopo oferecer auxílio para o processo de gestão dos sítios e portais de Governo Eletrônico, ou seja, tem por objetivo oferecer subsídios no que tange a concepção, desenvolvimento, manutenção e administração dos mesmos (E-PWG: ADMINISTRAÇÃO, 2011).

Em suma, a cartilha oferece elementos para a concepção, desenvolvimento, manutenção e administração de sítios de Governo Eletrônico na esfera federal em termos de manutenção e evolução, comunicação e divulgação, monitoramento e efetividade do sítio, verificando também as leis que devem cumprir.

2.5.5 Cartilha Usabilidade

Para que as informações e serviços prestados pelos órgãos e/ou departamentos do Governo Federal sejam desenvolvidos e mantidos de acordo com as expectativas e necessidade do cidadão e para que este se utilize das informações e serviços de forma completa e satisfatória é preciso que o sítio e/ou portal tenha usabilidade, ou seja, procure se assegurar que qualquer pessoa consiga fazer uso do sítio e/ou portal.

Em resumo, usabilidade tem como objetivo a:

- Facilidade de uso;
- Facilidade de aprendizado;
- Facilidade de memorização de tarefas;
- Produtividade na execução de tarefas;
- Prevenção, visando a redução de erros;
- Satisfação do indivíduo. (E-PWG: USABILIDADE, 2010, p.6)

Assim percebe-se que a usabilidade, a facilidade de uso, a navegabilidade e a padronização visual deve ser observada em todas as interfaces do governo com o cidadão, uma vez que o ponto de partida do desenvolvimento é o usuário.

2.5.6 Cartilha de Redação Web

A Cartilha de Redação aborda dicas e orientações para auxiliar o produtor de conteúdo em sua tarefa de criar um universo de informações úteis e consistentes para o usuário.

Na missão de moldar orientações de simples compreensão e aplicação, buscou-se identificar pontos de interseção entre as boas práticas de elaboração de informação

para o meio online e os diversos modelos de sítios da esfera governamental brasileira e mundial, e seus respectivos conteúdos (E-PWG: REDAÇÃO, 2010, p.6).

Em resumo, oferece contribuições para a tarefa de elaborar informação clara, estruturada e eficaz para o meio digital.

No próximo item serão apresentadas breves considerações sobre a fundamentação.

2.5.7 Considerações sobre a fundamentação

A partir dos temas propostos, foram adotados os seguintes conceitos como norteadores desta pesquisa:

- O uso das TICs na Administração Pública;
- Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)
- Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG)
- Leis de Acesso a Informação (LAI)

Assim, diante do exposto, se seguirá o detalhamento da metodologia adota e a análise dos dados que tem como objetivo investigar o problema de pesquisa do presente estudo, que é saber se os alunos têm acesso às informações respectivas a seu curso que julgam necessárias além daquelas mínimas previstas na LAI para seu desenvolvimento acadêmico?

Concluído esse capítulo de apresentação dos temas que orientam a pesquisa, a seguir serão detalhados os aspectos metodológicos utilizados para a execução da mesma.

3 METODOLOGIA

Basicamente, o método se constitui no caminho de construção do discurso científico. Ele é a trajetória que o pesquisador percorre para conhecer o objeto (fenômeno/fato investigado) em busca de construir um conhecimento lógico e sistemático (DINIZ; SILVA, 2008).

Dessa forma, o método compõe-se de etapas dispostas de forma ordenada e que obedecem a uma sequência. Essas etapas existem essencialmente para que haja uma organização no processo de elaboração das ações realizadas.

Neste trabalho o método utilizado foi o indutivo, que, de acordo com Gil (2008) parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares. De acordo com o raciocínio indutivo, a generalização não deve ser buscada aprioristicamente, mas constatada a partir da observação de casos concretos suficientemente confirmadores dessa realidade.

Quanto à abordagem do problema, trata-se de uma pesquisa de métodos mistos. De acordo com Creswell (2007 p. 34-35):

Métodos mistos combinam os métodos predeterminados das pesquisas quantitativas com métodos emergentes das qualitativas, assim como questões abertas e fechadas, com formas múltiplas de dados contemplando todas as possibilidades, incluindo análises estatísticas e análises textuais. Neste caso, os instrumentos de coleta de dados podem ser ampliados com observações abertas, ou mesmo, os dados censitários podem ser seguidos por entrevistas exploratórias com maior profundidade. No método misto, o pesquisador baseia a investigação supondo que a coleta de diversos tipos de dados garanta um entendimento melhor do problema pesquisado.

Além disso, esse tipo de pesquisa também possui conteúdo descritivo que, segundo Mezzaroba e Monteiro (2014), significa que o que vai sobressair é o exame rigoroso da natureza, do alcance e das interpretações possíveis para o elemento estudado e (re)interpretado de acordo com as hipóteses estrategicamente estabelecidas pelo pesquisador.

A pesquisa aqui desenvolvida também foi bibliográfica e documental. Foram usados como referências principais livros e artigos publicados em revistas e sites na internet. Para Gil (2008) a pesquisa documental é muito parecida com a bibliográfica. A diferença está na natureza das fontes, pois esta forma vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa.

No que se refere à técnica adotada, para esta pesquisa foi utilizado um

questionário aplicado de forma online. Para Lakatos e Marconi (2010), o questionário é um instrumento de coleta de dados, composto por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.

Os itens resumidos dos principais aspectos metodológicos utilizados neste trabalho encontram-se no quadro 4:

Quadro 4 - Síntese metodológica

ASPECTO DA METODOLOGIA	ESPECIFICAÇÃO
Quanto às bases da investigação	Indutivo
Quanto à abordagem do problema	Qualitativo/ Quantitativo
Quanto o objetivo geral (tipo de pesquisa)	Descritiva
Quanto o procedimento técnico da pesquisa	Bibliográfica Documental Questionário

Fonte: Elaborado pelo autor.

3.1 COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA

Com relação à amostra da pesquisa, foi estabelecido como objetivo inicial analisar os portais das IPES de Santa Catarina quanto ao acesso às suas informações que são do interesse do aluno, ou seja, a população seria analisada em sua totalidade.

Devido à população ser composta por muitos alunos, foi inviável sua análise por completo. Foi utilizada, então, a amostragem não probabilística para compor essa amostra, a qual não há possibilidade de se conhecer a probabilidade de que um elemento da população faça parte da dela.

Segundo Malhotra et al (2005), esse tipo de amostragem não depende do acaso e sim do julgamento do pesquisador. Ele escolhe os elementos da amostra arbitrariamente, neste caso de acordo com a conveniência.

Assim sendo, foi realizada uma consulta avançada no portal do e-MEC⁴ para localizar as Instituições Públicas de Ensino Superior do Estado de Santa Catarina. Dessa pesquisa foram encontradas as Instituições que foram utilizadas na pesquisa.

⁴ O e-MEC é um sistema eletrônico de acompanhamento dos processos que regulam a educação superior no Brasil. Todos os pedidos de credenciamento e credenciamento de instituições de educação superior e de autorização, renovação e reconhecimento de cursos, além dos processos de aditamento, que são modificações de processos, serão feitos pelo e-MEC. (MEC,2015).

Dessa maneira, diante do exposto, esse foi considerado um critério adequado para compor a amostra. No quadro a seguir estão as Instituições que compõem a mesma:

Quadro 5 – Instituições que Compõe a Amostra

Instituição (IPES)	Organização Acadêmica	Categoria Administrativa	Situação
Centro Universitário Municipal de São José (USJ)	Centro Universitário	Pública	Ativa
Faculdade Municipal de Palhoça (FMP)	Faculdade	Pública	Ativa
Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)	Universidade	Pública	Ativa
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense (IFC)	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia	Pública	Ativa
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC)	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia	Pública	Ativa
Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS)	Universidade	Pública	Ativa
Universidade Federal De Santa Catarina (UFSC)	Universidade	Pública	Ativa

Fonte: Elaborado pelo autor.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A fim de definir um guia de avaliação, o instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário. O mesmo foi criado como documento do Google Docs⁵ e contemplou 57 (cinquenta e sete) questões com o intuito de definir um guia de acordo com a perspectiva dos alunos.

As questões foram elaboradas com base no referencial teórico apresentado no capítulo 2 e na metodologia descrita no capítulo 3. Para tanto, foram selecionadas a legislação, normas e documentos que englobam a LAI e o sistema SINAES, mais especificamente:

- Lei nº 12527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação.
- Art. 43 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.

⁵ Google Docs é um aplicativo do Google onde se pode planejar eventos, criar pesquisas ou votações, bem como coletar outras informações de forma simples e rápida. É possível criar um formulário a partir do Drive ou de qualquer planilha já existente e registrar as respostas a esse formulário. (GOOGLE, 2015).

- Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e dá outras providências.

Grande parte das questões do instrumento foi estruturada com base na escala de Likert, que se caracteriza por ser uma escala de respostas gradativas, podendo ser de vários tipos e critérios (GUIMARÃES; HAYASHI; BENZE, 2011). Neste caso o critério é o de relevante/irrelevante, em relação à ocorrência do fenômeno.

Sabe-se também que o número de categorias utilizadas nas escalas Likert pode variar. Para este estudo foram consideradas 6 (seis), no que se refere a relevância/irrelevância da informação, conforme quadro a seguir:

Quadro 6 – Categorias de relevâncias

Relevância	Valor atribuído
Desconheço essa informação	0
Nada importante	1
Pouco Importante	2
Importante	3
Muito Importante	4
Extremamente importante	5

FONTE: Elaborada pelo autor

Dessa forma, o formulário foi elaborado com 6 (seis) grandes temas: ensino, pesquisa, extensão, gestão, infraestrutura e governança. (APÊNDICE I).

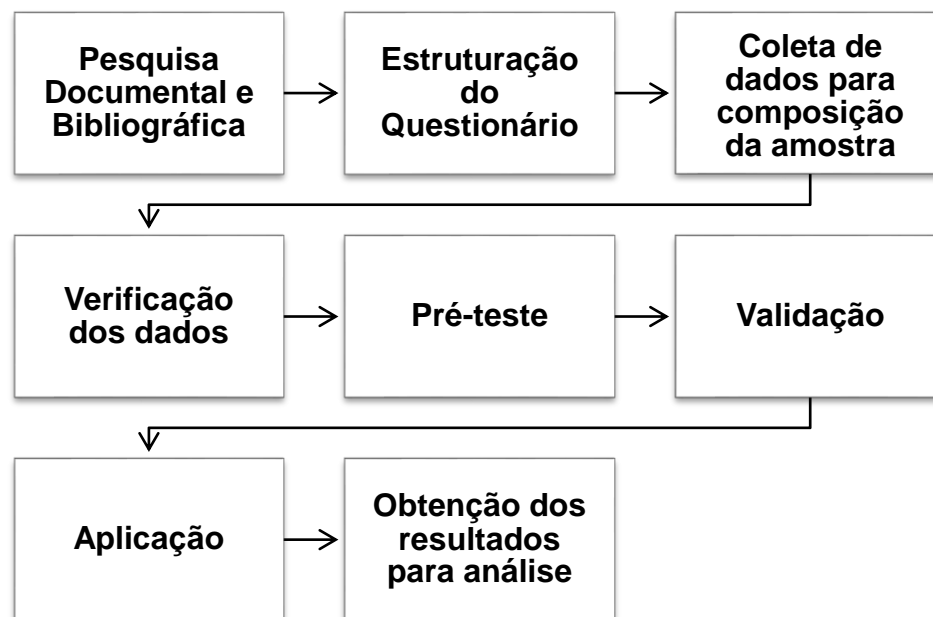
A validação do mesmo foi feita junto ao orientador deste estudo e o pré-teste foi realizado pelo pesquisador com alunos do curso de Administração da UFSC, eleitos aleatoriamente, para encontrar possíveis ajustes no formulário, equívocos ou falta de entendimento das questões em relação ao objetivo para o qual o formulário foi elaborado. A partir da primeira versão até a última foi necessário refazer 4 (quatro) vezes o questionário e realizar os respectivos pré-testes.

Com o formulário finalizado o pesquisador entrou em contato com as Instituições para disponibilizarem o mesmo pelos meios de comunicações internos, além de divulgações nas redes sociais. O formulário ficou disponível entre os

períodos de 29 de setembro de 2015 a 30 de outubro de 2015 e contou com a participação de 492 (quatrocentos e noventa e dois) alunos.

Na figura abaixo segue a sequência utilizada neste item.

Figura 2 – Resumo da Metodologia



FONTE: Elaborada pelo autor

Com a obtenção dos resultados iniciou-se a análise dos dados obtidos, seguindo dos resultados, envolvendo uma descrição quantitativa, com auxílios quadros e gráficos.

O próximo capítulo deste trabalho apresenta em maiores detalhes tais descrições.

4 PRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo faz-se, na primeira subseção, uma breve apresentação do das Instituições que foram utilizadas para realização do estudo e, posteriormente, apresenta-se os resultados a partir dos dados coletados no sentido de alcançar os objetivos da pesquisa.

4.1 APRESENTAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES

A seguir será apresentado um breve resumo sobre as Instituições empregadas nesta pesquisa.

4.1.1 Centro Universitário Municipal de São José (USJ)

O USJ tem como mantedora a Fundação Municipal Educacional, instituída pela Lei Complementar Municipal nº 014, de 06 de dezembro de 2004, com sede e foro no Município de São José, Estado de Santa Catarina. (USJ, 2015).

De acordo com seu regimento, art. 6º, o USJ tem por objetivo ministrar o ensino superior (cursos sequenciais, de graduação, de pós-graduação e de extensão), cursos de atualização e desenvolvimento de pesquisas, visando o desenvolvimento regional sustentável. (USJ, 2013).

Além disso, de acordo com Chiella (2015), possui cinco cursos de graduação: dois bacharelados, em Administração e Ciências Contábeis; duas Licenciaturas, Pedagogia e Ciências da Religião; e um tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

4.1.2 Faculdade Municipal de Palhoça (FMP)

A FMP, de acordo com seu Estatuto Art. 1º, foi criada pela Lei Municipal no 2.182, de 25 de outubro de 2005, instituição de ensino superior vinculada a Secretaria da Educação, Ciência, Tecnologia, Inovação, Cultura e Esportes do Município de Palhoça, com sede e foro no Município de Palhoça, Estado de Santa Catarina (FMP, 2013).

A Instituição representa um marco na educação superior no município de Palhoça, assim como uma resposta à comunidade catarinense no sentido de suprir uma necessidade educativa, social e profissional, implantando curso de graduação tais como: Administração, Pedagogia e Tecnólogo em Gestão do Turismo. (FMP, 2015)

4.1.3 Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)

O estatuto da Universidade, em seu Artigo 2º, estabelece que a UDESC é uma instituição pública de educação, sem fins lucrativos, com prazo de duração indeterminado, que goza de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira, disciplinar e patrimonial, e que obedece ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão (UDESC, 2015).

Na estrutura de multi-campi a UDESC é formada por onze centros distribuídos pelo Estado e, nessa estrutura, estão contemplados seus cursos de graduação e pós-graduação.

4.1.4 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense (IFC)

O IFC possui atualmente 15 campi, distribuídos nas cidades de Abelardo Luz, Araquari, Blumenau, Brusque, Camboriú, Concórdia, Fraiburgo, Ibirama, Luzerna, Rio do Sul, Santa Rosa do Sul, São Bento do Sul, São Francisco do Sul, Sombrio e Videira, além de uma Unidade Urbana em Rio do Sul e da Reitoria instalada na cidade de Blumenau (IFC, 2015).

O Instituto foi criado pela Lei Federal nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008 e teve origem na integração das algumas escolas agrotécnicas do Estado, que eram vinculados à UFSC. Além disso, no IFC são ofertados cursos de educação em todos os níveis, desde a formação inicial e continuada até a pós-graduação (IFC, 2015).

4.1.5 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC)

O IFSC é uma instituição pública federal vinculada ao MEC por meio da SETEC. Tem sede e foro em Florianópolis, com autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar (IFSC, 2015).

Segundo o seu Estatuto (2009), art. 1º § 2º, afirma que é uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi, com proposta orçamentária anual identificada para cada campus e para a Reitoria, exceto no que diz respeito a pessoal, encargos sociais e benefícios aos servidores.

4.1.6 Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS)

A UFFS é uma Instituição de ensino superior pública, popular e de qualidade. Criada pela Lei Nº 12.029, de 15 de setembro de 2009, abrange mais de 400

municípios da Mesorregião Grande Fronteira Mercosul – Sudoeste do Paraná, Oeste de Santa Catarina e Noroeste do Rio Grande do Sul (UFFS, 2015).

Seu processo de criação iniciou com cinco campi: Chapecó (SC) – sede da Instituição, Realeza e Laranjeiras do Sul (PR) e Cerro Largo e Erechim (RS). Recentemente a cidade de Passo Fundo também passou a contar com um campus da UFFS (UFFS, 2015). Para que fique claro, nesta pesquisa o questionário foi aplicado apenas no Campus de Chapecó (SC).

4.1.7 Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

A UFSC foi criada pela Lei 3.849, de 18 de dezembro de 1960, reunindo, no início, apenas algumas Faculdades, como a de Direito, Medicina e Farmácia. Com a reforma universitária, foram extintas as Faculdades e a Universidade adquiriu a atual estrutura didática e administrativa (UFSC, 2015).

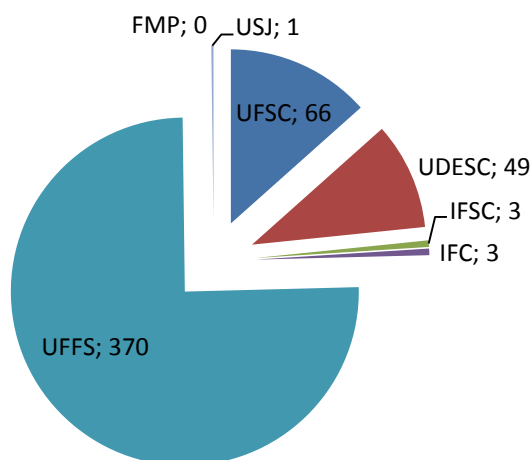
A Instituição possui 57 Departamentos e 2 Coordenadorias Especiais, os quais integram 11 Unidades Universitárias. São oferecidos 39 Cursos de Graduação com 52 Habilitações nos quais estão matriculados 38.323 alunos. Oferece ainda, 26 cursos de Doutorado, 104 cursos de Mestrado e 88 Especializações (UFSC, 2015).

A partir disso, abaixo será apresentado a análise dos resultados oriundos desta pesquisa.

4.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Conforme os objetivos específicos traçados para este estudo, primeiro mapearam-se as informações dos alunos para poder comparar os resultados nos portais das IPES de Santa Catarina.

Assim sendo, para tal aplicou-se o questionário (APÊNDICE 1), que contou com a participação de 492 alunos. Deste total, no gráfico 1, pode ser observada a quantidade de participantes divididos por Instituição.

Gráfico 1 - Número de participantes por Instituição

Fonte: Elaborado pelo autor

Como pode ser observado no gráfico 1, a FMP não contou com nenhum participante, a USJ contou apenas com 1 (um) e o IFSC e IFC contribuíram apenas com 3 (três) alunos participantes. Por este motivo, o pesquisador resolveu delimitar a verificação das informações apenas nos portais das 3 (três) Instituições com maior índice de participação: a UFSC, a UDESC e a UFFS.

Assim sendo, nos tópicos a seguir serão apresentados os resultados por dimensões.

4.2.1 Ensino

Esta dimensão engloba todas as informações essenciais às atividades de ensino, nos diferentes níveis: infantil, fundamental, médio, graduação e pós-graduação; e nas diferentes modalidades de ensino: presencial; semipresencial e à distância (RAMOS; MARINHO, 2012).

Nesse contexto, foram explorados tópicos de interesse dentro desta dimensão e propostos 10 (dez) aos alunos para que destacassem sua relevância, conforme estrutura da escala de Likert, onde os valores são representados por 0 – Desconheço essa informação; 1 - Nada importante; 2 - Pouco Importante; 3 – Importante; 4 - Muito Importante e 5 - Extremamente importante. O quadro abaixo ilustra este tópico.

Quadro 7 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Ensino

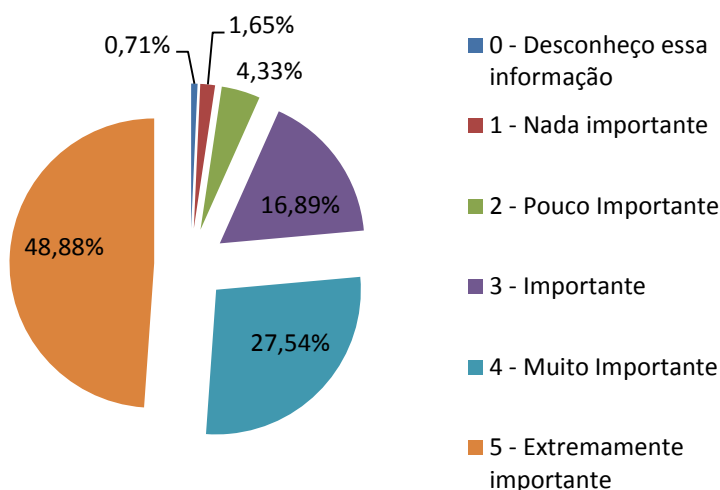
Escala de Relevância Tópicos de interesse	0	1	2	3	4	5
Estratégias didático-pedagógicas utilizadas pelos professores em sala	4	9	33	81	136	229
Áreas de atuação de cada professor	0	5	10	77	162	238
Currículo Lattes dos professores atualizado	9	9	36	93	146	199
Avaliação dos cursos de graduação	0	4	9	54	113	312
Avaliação dos docentes	6	11	16	66	150	243
Acompanhamento de egressos (formados)	9	19	50	156	130	128
Informações sobre estágios	3	5	18	52	133	281
Horário de atendimento dos professores	3	7	21	98	145	218
Ementas das Disciplinas	0	5	9	68	131	279
Plano de Ensino	1	7	11	86	109	278

Fonte: Elaborado pelo autor

No quadro se pode observar que o tópico Avaliação dos cursos de graduação pode ser destacado como o que apresentou maior nível de interesse pelos alunos, já que obteve 312 escolhas como extremamente importante dentre os participantes.

Nesta dimensão, o tópico de menor interesse foi de Acompanhamento de egressos, onde 19 alunos acreditam que essa informação não é importante e 9 deles a desconhecem.

A partir deste quadro elaborou-se um gráfico que resume as informações que contemplam esta dimensão.

Gráfico 2 - Relevância das Informações - ENSINO

Fonte: Elaborado pelo autor

No gráfico acima pode ser observado que a maioria, que representa 48,88% dos alunos, vê como extremamente importante todos os tópicos apresentados.

No próximo item será abordada a dimensão de Pesquisa.

4.2.2 Pesquisa

A respeito dessa dimensão, de acordo com Ramos e Marinho (2012), refere-se a informações referentes às atividades e projetos de pesquisa e desenvolvimento, inovação e também da interação universidade-empresa, entre outros fatores.

A análise seguirá os mesmos moldes e, assim, para esta dimensão também foram escolhidos 10 (dez) tópicos e questionados a sua relevância em serem disponibilizados.

O quadro abaixo detalha melhor os resultados encontrados.

Quadro 8 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Pesquisa

<div> <div> Escala de Relevância</div> <div>Tópicos de interesse</div> </div>	0	1	2	3	4	5
Projetos de Pesquisa vigentes	3	9	4	77	140	259
Fomento externo	23	7	21	105	162	174

Prêmios conquistados	8	9	31	137	156	151
Bolsas de Pesquisa	2	4	7	48	102	329
Fundações de apoio	11	5	19	112	142	203
Projetos de Iniciação Científica	1	5	8	57	128	293
Laboratórios Especializados	4	5	8	62	130	283
Revistas Científicas	3	4	15	114	140	216
Publicações	2	7	11	98	152	222
Intercâmbios	5	5	14	75	121	272

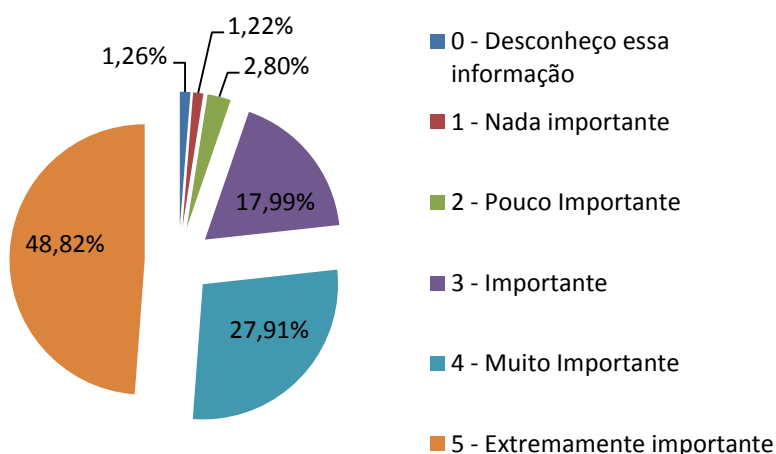
Fonte: Elaborado pelo autor

No quadro acima, destaque para o tópico Bolsas de Pesquisa, que obteve maior nível de interesse, pois 329 alunos destacaram sua relevância como extremamente importante.

Nesta dimensão, o tópico de menor interesse foi o de Prêmios conquistados, onde 9 alunos acreditam que essa informação não é relevante. Destaque também para Fomento externo, já que 23 alunos desconhecem essa informação.

Abaixo também é apresentado um gráfico que destaca a relevância desta dimensão.

Gráfico 3 - Relevância das Informações - PESQUISA



Fonte: Elaborado pelo autor

Neste gráfico se observa que 48,82% dos alunos destaca a extrema importância dos tópicos, o que corresponde a um alto índice de interesse em poder ter acesso a estas informações.

No próximo item será abordado a dimensão de Extensão.

4.2.3 Extensão

Sobre essa dimensão, é, na realidade, uma forma de interação que deve existir entre a universidade e a comunidade na qual está inserida. Funciona como uma via de duas mãos, em que a Universidade leva conhecimentos e/ou assistência à comunidade e recebe dela influências (SILVA, 1997).

No quadro 9 apresenta-se os tópicos relacionados a esta dimensão.

Quadro 9 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Extensão

Escala de Relevância Tópicos de interesse	0	1	2	3	4	5
Empresa Júnior	15	9	19	86	154	209
Financiamentos externos	12	12	22	104	168	174
Atendimento à Comunidade	2	4	13	68	156	249
Cursos e Capacitações	0	5	5	48	121	313
Responsabilidade Social	3	7	15	76	143	248
Eventos	2	5	16	84	162	223
Prestação de Serviços Sociais	4	6	17	93	151	221
Monitorias	4	5	20	87	153	223
Cursos de Línguas Estrangeiras	1	5	12	63	134	277
Interação Setor Produtivo (Mercado)	13	9	27	86	134	223

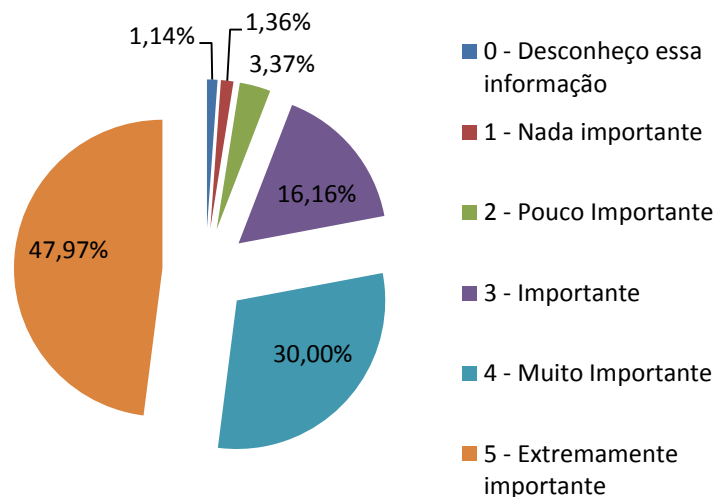
Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme pode-se observar no quadro acima, no que tange a Extensão os alunos percebem sua importância e a destacam, principalmente, no tópico Cursos e Capacitações, onde existe um interesse de 313 alunos em acessar essa informação.

Já o tópico de menor interesse dentro dessa dimensão foi o de Financiamentos externos, onde 12 alunos concordam que essa informação não é relevante, seguido de Empresa Júnior, onde 15 alunos demonstram que desconhecem essa informação.

Quanto à relevância destes tópicos, no gráfico abaixo se pode observar que os alunos mantem seu alto nível de interesse, já que 47,97% deles escolheram como extremamente importante o acesso a essas informações.

Gráfico 4 - Informações mais relevantes - EXTENSÃO



Fonte: Elaborado pelo autor

No próximo item será abordada a dimensão de Gestão.

4.2.4 Gestão

Esta dimensão é baseada em Informações relacionadas às atividades de gestão da universidade como um todo, da administração da instituição, etc (RAMOS; MARINHO, 2012).

No quadro abaixo se apresenta os resultados da relevância desta dimensão pelos alunos entrevistados.

Quadro 10 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Gestão

Escala de Relevância	0	1	2	3	4	5
Tópicos de interesse						
Política de Gestão	4	5	11	88	163	221
Planejamento Estratégico	6	6	11	72	161	236
Estrutura Organizacional	4	3	9	91	159	226

Sistema de Avaliação	2	5	8	71	172	234
Corpo Diretivo e Técnico	6	5	15	89	185	192
Documentos reguladores institucionais	9	3	18	89	165	208
Avaliação Institucional	3	3	13	79	142	252
Sistemas de Informação	8	6	11	83	159	225
Certificações	5	6	13	79	153	236

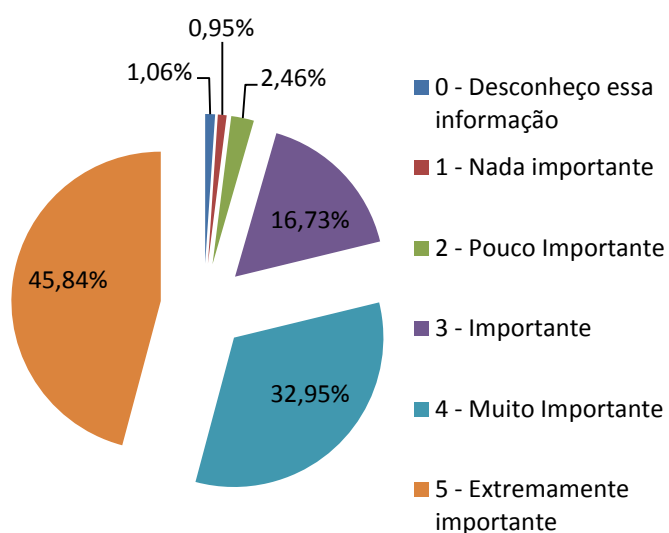
Fonte: Elaborado pelo autor

Como pode ser observado no quadro 10, os tópicos que mais se destacaram foram o de Planejamento Estratégico e Certificações, ambos com 236 escolhas como extremamente importante.

O tópico que teve menor relevância foi o de Sistemas de informação, onde 6 alunos afirmaram que não é importante, além de 8 alunos que desconhecem essa informação. Em seguida pode ser destacado os Documentos reguladores institucionais, onde 9 alunos desconhecem essa informação

No gráfico abaixo se apresenta o total por relevância destes tópicos.

Gráfico 5 - Informações mais relevantes - GESTÃO



Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme pode ser observado, 45,84% dos alunos veem essas informações como extremamente importante, já que destacaram seu grau de relevância.

No próximo item será abordado a dimensão de Infraestrutura.

4.2.5 Infraestrutura

As informações sobre infraestrutura referem-se aos componentes físicos e estruturais das Instituições. Para esta dimensão foram relacionados alguns tópicos que são fundamentais numa Instituição de ensino.

No quadro 11 é apresentado esses tópicos e podem ser observados seus níveis de relevância.

Quadro 11 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Infraestrutura

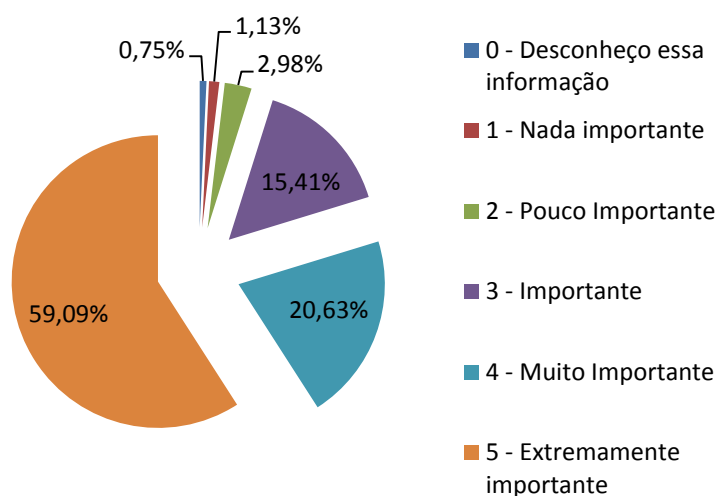
Escala de Relevância Tópicos de interesse	0	1	2	3	4	5
Bibliotecas	1	3	8	25	51	404
Salas de aula	1	6	13	74	105	293
Auditórios	1	5	14	94	132	246
Espaços de Vivência	4	6	26	110	123	223
Laboratórios	2	3	5	47	10	335
Hardware	8	8	19	89	141	227
Sistemas	8	7	15	78	130	254

Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme pode ser visto acima, esta é a dimensão com maiores níveis de importância. Destaque para o tópico Bibliotecas, onde 404 alunos destacam muito interesse, seguido de laboratórios. Esta dimensão é importante pelo fato de ser o ambiente em que o aluno está inserido, o que reflete os altos níveis de encontrar informações disponíveis a respeito de cada tópico.

Os tópicos de menor relevância ficaram a cargo de Hardware seguido de Sistemas, onde tiveram 8 e 7 representantes, respectivamente, que acreditam que essa informação não é relevante, além de ambos contarem com 8 alunos desconhecem essa informação.

No gráfico abaixo pode-se ter uma visão geral desta dimensão.

Gráfico 6 - Informações mais relevantes - INFRAESTRUTURA

Fonte: Elaborado pelo autor

Neste gráfico é facilmente visível o grau de extrema relevância da dimensão infraestrutura, a qual teve um alto grau de interesse pelos alunos, onde 59,09% destacaram sua extrema importância.

No próximo item será abordada a dimensão de Governança.

4.2.6 Governança

A última dimensão a qual foi questionada relevância foi a de Governança. Essa dimensão compreende informações de processos institucionais e legais, além da parte normativa e jurídica da Instituição. Também estão neste contexto informações essenciais ao processo de regulação pelo MEC, etc (RAMOS; MARINHO, 2012).

No quadro abaixo se pode verificar mais informações acerca desta dimensão.

Quadro 12 – Relevância de Interesse dos alunos por tópicos - Governança

Escala de Relevância Tópicos de interesse	0	1	2	3	4	5
Missão, visão e valores	2	7	12	96	138	237

Estatutos e Normativas	4	6	10	93	153	226
Representação da Comunidade Externa	4	9	24	111	157	187
Representação Docente	5	6	12	87	163	219
Representação Discente	5	7	15	87	154	224
Representação Técnica Administrativa	6	8	15	107	167	189
Conselhos e colegiados	7	6	11	96	165	207
Regulação do MEC	7	8	9	65	131	272

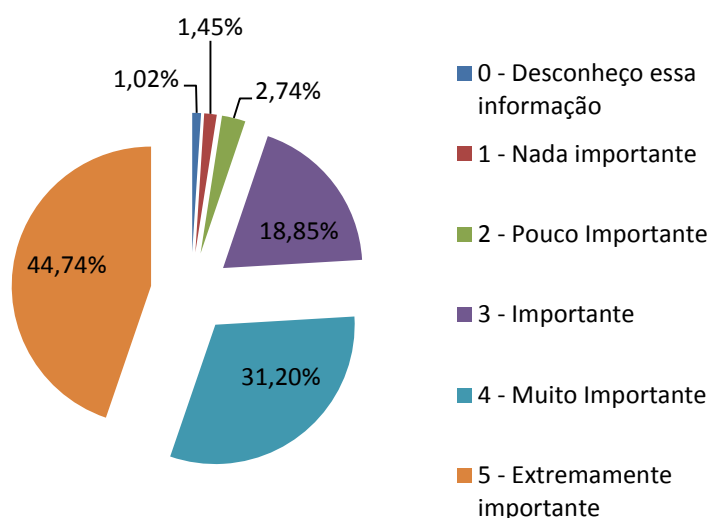
Fonte: Elaborado pelo autor

No quadro apresentado, observa-se que a maior parte dos alunos, mais precisamente 237, destacou o tópico de Missão, visão e valores como o mais importante dentre os demais. Essa dimensão também teve altos índices de aprovação e interesse nos tópicos sugeridos.

Os tópicos de menor interesse foram o de Representação da Comunidade Externa, onde 9 alunos não demonstram interesse e 4 desconhecem a informação, seguido de Regulação do MEC e Conselhos e colegiados.

O gráfico a seguir aponta as características de interesse pelos alunos na dimensão Governança.

Gráfico 7 - Informações mais relevantes - GOVERNANÇA



Fonte: Elaborado pelo autor

No gráfico fica clara a importância da dimensão, visto que 44,74% dos alunos sobressaltam seu interesse dentre os tópicos elencados.

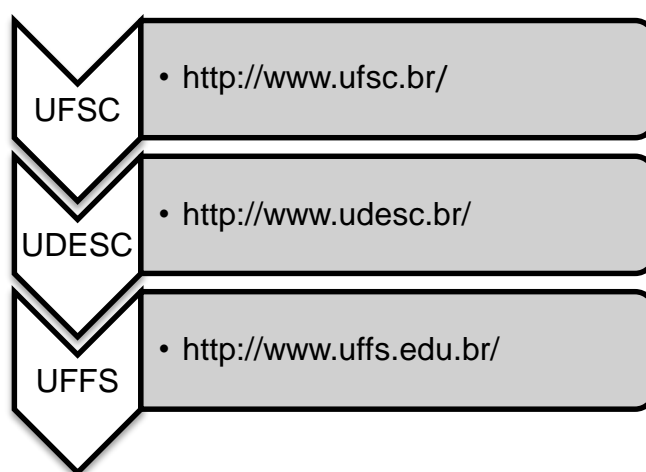
A partir do que foi visto, no próximo tópico será apresentada a análise dos resultados verificados nos portais das IPES onde se obteve o maior número de respostas pelos alunos.

4.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS NOS PORTAIS DAS IPES

Com o intuito de observar se as informações que foram definidas estão sendo atendidas e estão presentes nos portais das IPES destacadas, a seguir serão apresentados, em forma de quadros, os tópicos que foram considerados para que se pudesse alcançar tal finalidade.

Os portais principais das IPES analisadas podem ser consultados conforme os links na figura abaixo:

Figura 3 – Links dos portais das IPES verificadas



Fonte: Elaborada pelo autor

Os resultados também foram apresentados por dimensões e podem ser observados nos quadros abaixo.

4.3.1 Ensino

No quadro a seguir é destacado se as informações mapeadas estão sendo disponibilizadas nos portais das IPES destacadas.

Quadro 13 – Verificação das Informações Mapeadas - ENSINO

Tópicos Verificados	INSTITUIÇÕES		
	UFSC	UDESC	UFFS
Estratégias didático-pedagógicas utilizadas pelos professores em sala	Não disponibiliza	Não disponibiliza	Não disponibiliza
Áreas de atuação de cada professor	Disponibiliza	Não disponibiliza	Não disponibiliza
Currículo Lattes dos professores atualizado	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Avaliação dos cursos de graduação	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Avaliação dos docentes	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Acompanhamento de egressos	Disponibiliza	Disponibiliza	Não disponibiliza
Informações sobre estágios	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Horário de atendimento dos professores	Não disponibiliza	Não disponibiliza	Não disponibiliza
Ementas das Disciplinas	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Plano de Ensino	Disponibiliza	Disponibiliza	Não disponibiliza

Fonte: Elaborado pelo autor

No quadro acima podem ser verificadas as Instituições que disponibilizam as informações mapeadas em seus portais e aquelas que não. A UFSC disponibiliza em seu portal a maior parte delas, seguida da UDESC e UFFS.

Nota-se que a Avaliação dos cursos de graduação, tópico de maior relevância desta dimensão, conforme mostrado no quadro 7, encontra-se disponível em todos os portais, ou seja, os alunos têm acesso a essa informação. Além do mais, a maior parte delas encontra-se disponível e pode ser acessada nos portais.

4.3.2 Pesquisa

Quadro 14 – Verificação das Informações Mapeadas - PESQUISA

Tópicos Verificados	INSTITUIÇÕES		
	UFSC	UDESC	UFFS
Projetos de Pesquisa vigentes	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Fomento externo	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza

Prêmios conquistados	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Bolsas de Pesquisa	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Fundações de apoio	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Projetos de Iniciação Científica	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Laboratórios Especializados	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Revistas Científicas	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Publicações	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Intercâmbios	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza

Fonte: Elaborado pelo autor

No quadro apresentado anteriormente, pode-se observar que todas as informações estão presentes nos portais das Instituições. Com isto, comprava-se que as informações estão sendo disponibilizada para consulta, basta acessá-las.

4.3.3 Extensão

Quadro 15 – Verificação das Informações Mapeadas - EXTENSÃO

Tópicos Verificados	INSTITUIÇÕES		
	UFSC	UDESC	UFFS
Empresa Júnior	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Financiamentos externos	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Atendimento à Comunidade	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Cursos e Capacitações	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Responsabilidade Social	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Eventos	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Prestação de Serviços Sociais	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Monitorias	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Cursos de Línguas Estrangeiras	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Interação Setor Produtivo (Mercado)	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza

Fonte: Elaborado pelo autor

No quadro anterior, que expõe a dimensão Extensão, conforme o anterior, todas as Instituições disponibilizam as informações em seus portais.

4.3.4 Gestão

Quadro 16 – Verificação das Informações Mapeadas - GESTÃO

Tópicos Verificados	INSTITUIÇÕES		
	UFSC	UDESC	UFFS
Política de Gestão	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Planejamento Estratégico	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Estrutura Organizacional	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Sistema de Avaliação	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Corpo Diretivo e Técnico	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Documentos reguladores institucionais	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Avaliação Institucional	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Sistemas de Informação	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Certificações	Não disponibiliza	Não disponibiliza	Não disponibiliza

Fonte: Elaborado pelo autor

Neste quadro se observa que as Instituições realmente cumprem com a disponibilização da maioria das informações daquelas que foram abordadas nesta pesquisa, ou seja, o aluno pode entrar no portal e acessar a informação de qualquer terminal conectado com a rede.

4.3.5 Infraestrutura

Quadro 17 – Verificação das Informações Mapeadas - INFRAESTRUTURA

Tópicos Verificados	INSTITUIÇÕES		
	UFSC	UDESC	UFFS
Bibliotecas	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Salas de aula	Disponibiliza	Não disponibiliza	Não disponibiliza

Auditórios	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Espaços de Vivência	Não disponibiliza	Não disponibiliza	Não disponibiliza
Laboratórios	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Hardware	Não disponibiliza	Não disponibiliza	Não disponibiliza
Sistemas	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza

Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme observado no quadro 16, alguns tópicos não são disponibilizados pelas Instituições, como os de Espaços de Vivência e Hardware. Quanto as Salas de aula, apenas a UFSC disponibiliza tal informação. Conforme foi visto no Gráfico 6, esta é a dimensão que mais obteve níveis de relevância para os alunos, onde 50,09% deles acreditam que os tópicos são de extrema importância.

4.3.6 Governança

Quadro 18 – Verificação das Informações Mapeadas - GOVERNANÇA

Tópicos Verificados	INSTITUIÇÕES		
	UFSC	UDESC	UFFS
Missão, visão e valores	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Estatutos e Normativas	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Representação da Comunidade Externa	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Representação Docente	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Representação Discente	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Representação Técnica Administrativa	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Conselhos e colegiados	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza
Regulação do MEC	Disponibiliza	Disponibiliza	Disponibiliza

Fonte: Elaborado pelo autor

Segundo o que pode ser observado no quadro anterior, todas as informações verificadas são disponibilizadas nos respectivos portais institucionais.

A partir do exposto anteriormente, este capítulo teve o intuito de verificar e cumprir com os objetivos propostos no trabalho. Conforme apresentado nos gráficos e quadros, esta análise mostra que as Instituições cumprem com a Lei de Acesso à informação, pois os alunos têm acesso a maior parte das informações que foram propostas para este trabalho.

Assim sendo, no próximo capítulo serão apresentadas as considerações finais a respeito da pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o fim da pesquisa e a partir do que foi apresentado, pôde-se observar o quanto é importante que as informações dentro de um portal estejam disponíveis para acesso. Além disso, quando o portal é bem estruturado e de fácil entendimento para o usuário, pode contribuir para que se consultem as informações de que necessita de forma fácil e ágil.

Dessa forma, a finalidade deste trabalho foi analisar se as informações que são do interesse do aluno estão disponíveis para acesso nos respectivos portais institucionais, com o objetivo de garantir aos usuários o direito de acesso às informações no que prevê a LAI.

Assim, no que tange os objetivos desta pesquisa, a proposta foi alcançada, pois, depois de mapeadas as informações dos alunos e comparada nos portais das respectivas Instituições e buscando verificar se os mesmos estão disponibilizando-as, atingem-se os objetivos específicos do presente trabalho.

Com a comparação das informações destacadas pelos alunos como mais relevantes nos portais institucionais, verificou-se que estas são disponibilizadas, em sua maioria, basta acessá-las. Isso leva a refletir se os próprios alunos buscam saber quais informações são fornecidas para melhor atender seu desenvolvimento acadêmico.

Além disso, a partir da análise, obtiveram-se algumas informações relevantes de cada portal analisado, tais como suas particularidades mais marcantes, forças e fraquezas, além da facilidade ou não em acessar de forma fácil as informações. Assim, de uma forma geral, a pesquisa propiciou um conhecimento bastante amplo sobre a disponibilização das informações nos portais dentro do contexto das instituições verificadas.

Nesse sentido, verifica-se que informações devem ser estruturadas e disponibilizadas levando em consideração todas as possíveis necessidades, ou mesmo dificuldades, de acesso do usuário, já que nem todas as informações se encontravam nas páginas iniciais ou em menus principais e a pesquisa para encontrá-las dentro do portal acabava por ser mais demorada.

Dessa forma, acredita-se que com a pesquisa foram identificados e abordados os pontos mais significativos e efetivos no processo de verificação da disponibilização das informações perante a LAI nas dimensões levantadas: Ensino,

Pesquisa, Extensão, Gestão, infraestrutura e Governança.

Apesar disso, vale destacar que tudo o que foi verificado encontra-se numa realidade que é extremamente mutável, assim não se pretende que os critérios levantados sejam vistos como inalteráveis. Por conta disso, os mesmos podem ser revistos e aperfeiçoados, para fins de novas considerações.

Também durante a execução da pesquisa, surgiram algumas sugestões para trabalhos futuros tais como: a análise de padrões de serviços de portais Institucionais de Educação Superior; a análise dos portais específicos de cada curso de graduação, que necessitam de uma padronização, tanto no quesito de layout como na questão da disponibilidade das informações para consulta; e uma análise das redes sociais oficiais das Instituições de Educação Superior, já que muitos alunos utilizam das redes sociais para ter acesso às informações de forma ágil e muitas instituições mantêm uma rede social oficial para divulgar informações.

Por último, a partir do que foi apresentado, considera-se que a pesquisa atingiu seu objetivo principal, que era ouvir o aluno e verificar, no contexto da LAI, se as informações eram disponibilizadas para seu desenvolvimento acadêmico. Como foram apresentadas, as informações são encontradas nos respectivos portais e, assim, os alunos têm como acessá-las.

Aquelas informações que não são disponibilizadas podem ser requeridas levando em conta o artigo 5º da LAI, que expressa ser dever do Estado garantir o direito de acesso à informação mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão (BRASIL, 2011).

Por fim, levando em consideração tudo que foi estudado, é compreensível que os portais governamentais das Instituições Públicas de Santa Catarina funcionam como um instrumento a serviço do cidadão e que viabilizam o fortalecimento da democracia por meio do compartilhamento das informações, além da interação com o governo e toda a sociedade informacional.

REFERÊNCIAS

ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. J. **Monografia no curso de administração**: guia completo de conteúdo e forma. Inclui normas atualizadas da ABNT, TCC, TGI, trabalhos de estágio, MBA, dissertações, teses. São Paulo: Atlas, 2004.

BOVO, José Murari. **Universidade e comunidade: avaliação dos impactos econômicos e da prestação de serviços**. São Paulo: Fundação Editora da Unesp, 1999. 105p.

BRASIL. **Acesso à Informação**: Conheça seu direito. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito>>. Acesso em 04 Ago. 2015.

_____. **Acesso à Informação**: Exceções. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/perguntas-frequentes-2/excecoes>>. Acesso em 04 Ago. 2015.

_____. **Acesso à Informação**: Histórico da LAI. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/historico-da-lai>>, Acesso em 22 set. 2015.

_____. **Acesso à Informação**: Mapa da LAI. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao/mapa-da-lai>>. Acesso em 04 Ago. 2015.

_____. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**: Diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em 20 set. 2015.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços**. Brasília, 2007.

_____. MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES. **Denominações das Instituições de Ensino Superior (IES)**: Divisão de Temas Educacionais. 2006. Disponível em: <http://www.dce.mre.gov.br/nomenclatura_cursos.html>. Acesso em: 20 set. 2015.

_____. **Resolução nº 7, de 29 de julho de 2002**: Estabelece regras e diretrizes para os sítios na internet da Administração Pública Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Resolu%C3%A7%C3%A3o/2002/RES07-02web.htm>. Acesso em 22 set. de 2015.

BERNARDES, Marciele Berger. **Democracia na sociedade informacional**: o desenvolvimento da democracia digital nos municípios brasileiros. São Paulo: Ed. Saraiva, 2013.

_____. **Democracia na sociedade informacional**: políticas necessárias ao desenvolvimento da democracia digital nos municípios brasileiros. 2012. 220 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Cap. 1.

BERNHEIM, Carlos Tünnermann; CHAUI, Marilena de Souza. **Desafios da universidade na sociedade do conhecimento**: cinco anos depois da conferência mundial sobre educação superior. Brasília: UNESCO, 2008.

CARDOZO, Maria Aparecida. **A Evidenciação das Políticas de Governança nas IFES**: Um Estudo nas Universidades Federais do Sul do Brasil. 2012. 203 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Contabilidade, Centro Sócio-econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Cap. 2. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/100641/309349.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 21 set. 2015.

CARVALHO, V. D. et al. **Avaliando os Portais Corporativos de Conhecimento das Universidades Públicas Brasileiras**. In: 9º Congresso Brasileiro de Gestão do Conhecimento - KM Brasil, 2010, Gramado. Anais do 9º Congresso Brasileiro de Gestão do Conhecimento. Gramado: MoBdesign, 2010. Disponível em: <<http://www.ufal.edu.br/gciufal/pesquisa/producao-cientifica/publicacoes/artigos-completos-publicados-em-eventos-nacionais>>. Acesso em 21 set. 2015.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexos sobre a internet, negócios e a sociedade. Traduzido por Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CHIELLA, Charlene (Ed.). USJ forma mais 59 profissionais em administração, ciências contábeis e pedagogia. 2015. Disponível em: <http://usj.edu.br/?page_id=5287>. Acesso em: 26 out. 2015.

COSTA, E, Classificação de serviços de governo eletrônico. In: FERRER, Florência; SANTOS, Paula (Orgs.). **E-government**. São Paulo: Saraiva, 2004.

COUTINHO, Clara Pereira; BOTTENTUI, João Batista. Blog e Wiki: Os Futuros Professores e as Ferramentas da Web 2.0, SIIÉ'2007 - IX Simpósio Internacional de Informática Educativa, Porto, 2007. Disponível em: <<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7358/1/Com%20SIIÉ.pdf>>. Acesso em: 06 ago. 2015.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DIAS, C. D. **Portal Corporativo: conceitos e características**. Ciência da Informação, Brasília, v. 30, n. 1, p. 50 - 60, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a07v30n1.pdf>>. Acesso em 22 set. 2015.

DINIZ, Célia Regina; SILVA, Iolanda Barbosa da. **Metodologia científica**: tipos de métodos e sua aplicação. 21. ed. Campina Grande; Natal: Eduerp, 2008. 19 p. Disponível em: <http://www.ead.uepb.edu.br/ava/arquivos/cursos/geografia/metodologia_cientifica/Met_Cie_A04_M_WEB_310708.pdf>. Acesso em: 23 set. 2015.

DOTTA, Alexandre Godoy. **A política de avaliação da qualidade da educação superior brasileira**: da proposta concebida à regulamentação implementada. Revista Jus Navigandi, 2012.

e-MEC: Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados. Disponível em: < <http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 23 set. 2015.

E-PWG: **Codificação.** Cartilha de Codificação. Disponível em: < <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-codificacao>>. Acesso em 21 set. 2015.

_____: **Administração.** Cartilha de Administração. Disponível em: < <http://epwg.governoeletronico.gov.br/guia-administracao>>. Acesso em 21 set. 2015.

_____: **Usabilidade.** Cartilha de Usabilidade. Disponível em < <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>>. Acesso em: 21 set. 2015.

_____: **Redação.** Cartilha de Redação. Disponível em: < <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-redacao>>. Acesso em: 21 set. 2015.

GALINDO, Fernando. MARCO, Francisco Javier García; CALLEJA, Pilar Lasala. **Electronic government.** Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2009.

FMP: **Estatuto.** 2013. Disponível em: < https://drive.google.com/folderview?id=0Bw_enpt51MdrfkUSVhoY2ZMS1hNUzFybE1DOHNpclpLMjJWcWVlWF9XZm52UTA2OEU1dEE&usp=sharing&tid=0Bw_enpt51MdrfkLd2hQUFgzR1ZpcTZWSFBQbnM5cGJidHhhdWozNG0xbmRNc0hqTnl4NIU>. Acesso em: 26 out. 2015.

_____: **Institucional:** 2015. Disponível em: < <http://www.fmpsc.edu.br/indexold2014.html> >. Acesso em: 26 out. 2015.

GASPAR, Marcos Antonio et al. **Um Estudo dos Portais Corporativos Como Instrumento de Externalização do Conhecimento Explícito em Universidades.** RBGN: Revista Brasileira de Gestão de Negócios. São Paulo, v. 11, n. 31, p. 119-133. 26/03/2009. Disponível em: <http://repositorio.uscs.edu.br/bitstream/123456789/137/2/Portais%20Corporativos.pdf> f. Acesso em: 21. Set. 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, Vera Aparecida Lui; HAYASHI, Maria Cristina Piumbato Innocentini; BENZE, Benedito Galvão. Estratégias Metodológicas da Pesquisa Sobre Comunicação Científica no Campo dos Estudos Sociais da Ciência. **Revista Brasileira de Ciência, Tecnologia e Sociedade**, São Carlos, v. 2, n. 1, p.120-134, 15 fev. 2011. Disponível em: <<http://www.revistabrasileiradects.ufscar.br/index.php/cts/article/view/151>>. Acesso em: 23 set. 2015.

GOOGLE. **Google Docs:** Criar uma pesquisa usando o Formulários Google. Disponível em:< <https://support.google.com/docs/answer/87809?hl=pt-BR>> Acesso em 21 de set. de 2015.

GOTO, Melissa Midori Martinho. **Análise dos Portais das Universidades Federais Brasileiras.** 2012. 120 f. Trabalho de Conclusão de Curso - Curso de Administração, Centro Sócio-econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

GOV.BR. **e-PWG - Padrões Web em Governo Eletrônico**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padrees-brasil-e-gov>>. Acesso em 21 set. de 2015.

IFC: **Institucional**. 2015. <<http://ifc.edu.br/sobre-o-ifc/>>. Acesso em: 26 out. 2015.

IFSC: **Institucional**. 2015. Disponível em: <<http://www.ifsc.edu.br/menu-institucional/missao>>. Acesso em: 26 out. 2015.

_____: **Estatuto**. 2009. Disponível em: <<http://cs.ifsc.edu.br/portal/files/res2009/Resolucao%20n%2028%20-%20ESTATUTOalterado.pdf>>. Acesso em: 26 out. 2015.

INEP. **Legislação e Normas da Educação Superior**: Portaria nº 1.264 de 17 de outubro de 2008. Disponível em <http://download.inep.gov.br/download//superior/2008/Portaria_1264_17_outubro_2008_Inst_AI.pdf>. Acesso em 20 set. 2015.

LAKATOS, E. Maria; MARCONI, M. de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7 ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

LEME, Murilo Oliveira; CARVALHO, Hélio Gomes de. REQUISITOS MÍNIMOS PARA UM PORTAL. **Gestão Industrial**, Ponta Grossa, v. 1, n. 4, p.85-92, 2005. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/145/141>>. Acesso em: 21 set. 2015.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LINHARES, Fernando Moura. **O direito de acesso às informações públicas nas democracias representativas contemporâneas**. Dissertação, 162 f. Unifor-CE, 2011. Disponível em: <<http://uolp.unifor.br/oul/conteudosite/F1066349532/Dissertacao.pdf>>. Acesso em: 23. Ago.2015.

LISBOA, Natalia. **Breve comparação dos termos Web 1.0, 2.0, 3.0 e 4.0**. Disponível em: < <http://turma4b20092.bligoo.com/content/view/641553/Breve-compara-o-dos-termos-Web-1-0-2-0-3-0-e-4-0.html>>. Acesso em 29 ago. 2015.

MALHOTRA et al,. **Introdução a Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

_____, Naresh. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MATOS, Nyalie Barboza et al. **Práticas de governança eletrônica e desempenho: uma análise nas universidades federais brasileiras. Registro Contábil: RECONT**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p.130-149, 2 maio 2015. Disponível em: <<http://www.seer.ufal.br/index.php/registrocontabil/issue/view/133>>. Acesso em: 21 set. 2015.

MEZZAROBIA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de metodologia da pesquisa no direito**. 6. Ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

MINETTO, Gabriela Villanova. **Lei de Acesso à Informação: implantação dos requisitos de transparência ativa nas universidades federais com cursos de graduação em Arquivologia**. 2012. 51 f. Monografia (Especialização) - Curso de Arquivologia,, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/67160/000871239.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 21 set. 2015.

MONTEIRO, L. **A internet como meio de comunicação: possibilidade e limitações**. In: INTERCOM - XXIV Congresso Brasileiro de Comunicação. Campo Grande/MS - setembro de 2001. Disponível em: < <http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/comunicacaovirtual/0158.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2015.

MORAIS, Carlos Tadeu Queiroz de; LIMA, José Valdeni de; FRANCO, Sérgio Roberto K. **Conceitos sobre Internet e Web**. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2012. 112 p. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/sead/servicos-ead/publicacoes-1/pdf/Conceitos_Internet_e_Web.pdf>. Acesso em: 23 set. 2015.

OLIVEIRA, Joaquim Castro; LEÃO, Paulo Alcântara Saraiva; FILHO, João C. Magalhães. **Governo eletrônico e reforma da administração pública**. In: KNIGHT, Peter Ticomb; FERNANDES, Ciro Campos Chirsto; CUNHA, Maria Alexandre (Orgs.). **E-desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios para o programa e-Brasil**. São Caetano do Sul –SP: Yendis Editora, 2007.

OLIVEIRA, J. F. T.I.C. – **Tecnologias da Informação e da Comunicação**. São Paulo: Érica, 2003.

O'REILLY, Tim. **O que é web 2.0: Padrões de Design e modelos de negócios para a nova geração de software**. Disponível em: < <http://oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>>. Acesso em 28 ago. 2015.

PEREIRA, Rui Alexandre da Rocha Gonçalves. **Editor para a Web Semântica Integrando Anotações Semânticas, Ontologias e RDF**. Dissertação de Mestrado em Engenharia Informática Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2006. Disponível em: < <http://www.di.ubi.pt/~mario/files/MScThesis-RuiPereira.pdf>>. Acesso em: 25 Ago. 2015.

PESSI, P. **Serviços públicos por meios eletrônicos – uma visão orientada ao cidadão**. In: KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C. C. C.; CUNHA, M. A. (Orgs.). **eDesenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil**. São Caetano do Sul: Yendis Editora, 2007.

RAMOS, Alexandre Moraes; MARINHO, Sidnei Vieira. **Modelo de Informação para Divulgação das Informações dos Processos de Avaliação e Regulação das Universidades Públicas Federais no Contexto Da Lei de Acesso à Informação**. 2012. 71 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Ciências da Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

ROVER, Aires José. A democracia digital possível. **Sequência: Publicação do Programa de Pós-Graduação da UFSC**, Florianópolis, v. 27, n. 52, p.85-104, 15

jun. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>. Acesso em: 23 set. 2015

ROVER, Aires José et al. **Métrica de Avaliação dos Sítios e Portais Corporativos dos Tribunais de Contas Brasileiros**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2012. 243 p.

SANCHEZ, O. A. **O Governo Eletrônico no Estado de São Paulo**. São Paulo: Série didática nº 6, 2003.

SANTOS, Paloma Maria; BERNARDES, Mariele Berger; ROVER, Aires José. **Teoria e Prática de Governo Aberto**: lei de acesso à informação nos executivos municipais da região Sul. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2012. 214 p.

SANTOS, Paloma Maria et al. **Ranking dos tribunais de contas brasileiros**: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122013000300009&script=sci_arttext. Acesso em: 21 set. 2015.

SANTOS, Roberta J. L. **Governo Eletrônico**: o que se deve fazer e o que não se deve fazer. XVI Concurso de Ensayos e Monografías del CLAD sobre a Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Caracas: 2003.

SAVIANI, D. **Escola e democracia**. São Paulo: Cortez, Autores Associados, 1985. Tendências e correntes da educação no Brasil. In: MENDES, Durmeval Trigueiro (Coord.). Filosofia da educação brasileira. 3 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1987.

SCHMITZ, Q. T.; CARVALHO, H. G. de; BENEVENTO, M. **Portais Corporativos como Ferramenta Estratégica na Gestão do Conhecimento Organizacional**: um estudo exploratório. In: SAEPRO - IV Simpósio Acadêmico de Engenharia de Produção. Disponível em: <http://docplayer.com.br/1217323-Portais-corporativos-como-ferramenta-estrategica-na-gestao-do-conhecimento-organizacional-um-estudo-exploratorio.html>. Acesso em: 22 set. 2015.

SILVA, Oberdan Dias da. **O que é extensão universitária?** 1997. Disponível em: <http://www.ecientificocultural.com/ECC3/oberdan9.htm>. Acesso em: 23 set. 2015.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**. A luta contra a desigualdade na sociedade da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

TAKAHASHI, T. (org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TREIN, Daiana; SCHLEMMER, Eiane D.R. **Projetos de aprendizagem baseados em problema no contexto da web 2.0**: possibilidades para a prática pedagógica. Revista eCurriculum, PUCSP-SP. V. 4, n. 2, jun/2009. Disponível em: <http://www.pucsp.com.br/ecurriculum>. Acessado em: 27. Ago. 2015.

TOMAÉL, Maria Inês et al. **Avaliação de fontes de informação na internet**: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade**; estudos, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001.

UDESC: **Institucional**. 2015. Disponível em: < <http://www.udesc.br/?id=426> >. Acesso em: 26 out. 2015.

UFFS: **A Instituição**. 2015. Disponível em: < http://www.uffs.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=90&Itemid=822 >. Acesso em: 26 out. 2015.

UFSC: **Exposição 45 anos da UFSC**. 2015. Disponível em: < <http://antiga.ufsc.br/paginas/historico.php> >. Acesso em: 26 out. 2015.

USJ: **Mantedora**. 2015. Disponível em: <http://usj.edu.br/?page_id=5287>. Acesso em 26 out. 2015.

_____: **Regimento**. 2013. Disponível em: < <http://usj.edu.br/wp-content/uploads/2014/07/Regimento-Centro-Universit%C3%A1rio-Municipal-de-S%C3%A3o-Jos%C3%A9-USJ.pdf> >. Acesso em 26 out. 2015.

VILELLA, Renata Moutinho. **Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web**. 2003. 263 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003. Disponível em: < http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/vilella_conteudo_usabilidade_e_funcionalidade.pdf >. Acesso em: 12 set. 2015.

W3C. **Consórcio World Wide Web (W3C)**. Disponível em: < <http://www.w3c.br/Padroes> >. Acesso em 21 set. 2015.

ZOUCAS, Alessandra Casses et al. **Concepção de um Catálogo de Serviços E-gov para Portais de Prefeituras Municipais**. In: IX Seget - Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2012, Resende/RJ. Anais na Web, 2012. v. 1. p. 1-13. Disponível em: < <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/5616349.pdf> >. Acesso em 23 set 2015.

